

Svenja Peters, Elisabeth Schmutz

# Evaluation der Willkommensbe- suche in der Landeshauptstadt Stuttgart

Abschlussbericht

# Evaluation der Willkommensbesuche in der Landes- hauptstadt Stuttgart

Abschlussbericht

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)  
Flachsmarktstraße 9, 55116 Mainz  
[www.ism-mz.de](http://www.ism-mz.de)

Svenja Peters	06131/240 41 - 33	<a href="mailto:svenja.peters@ism-mz.de">svenja.peters@ism-mz.de</a>
Elisabeth Schmutz	06131/240 41 - 22	<a href="mailto:elisabeth.schmutz@ism-mz.de">elisabeth.schmutz@ism-mz.de</a>

Unter Mitwirkung von:  
Frau Natalia Glinker  
Jugendamt der Landeshauptstadt Stuttgart  
Leiterin Fachdienst Frühe Hilfen  
Tel.: 0711/21655289  
E-Mail: [Natalia.Glinker@stuttgart.de](mailto:Natalia.Glinker@stuttgart.de)

## Impressum

Svenja Peters, Elisabeth Schmutz

**Evaluation der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart**

Abschlussbericht

<https://doi.org/10.61045/2024-02-946455>

Mainz 2024

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)

Flachsmarktstraße 9

55116 Mainz

06131 24041 0

[www.ism-mz.de](http://www.ism-mz.de)

# Inhalt

<b>1. Fachliche Rahmung</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Der Willkommensbesuch als ein Angebot der Frühen Hilfen</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rechtliche Grundlage für das Angebot der Willkommensbesuche</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Bundesweite Verbreitung und zentrale Strukturmerkmale des Angebots der Willkommensbesuche</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Erkenntnisse aus bisher vorliegenden Evaluationsstudien</b>	<b>9</b>
1.4.1 Erkenntnisse aus dem Aktionsprogramm Familienbesucher in Baden-Württemberg	9
1.4.2 Erkenntnisse der Evaluation zu Ansätzen von Willkommensbesuchen in Nordrhein-Westfalen	10
1.4.3 Erkenntnisse aus der Prävalenz- und Versorgungsforschung des NZFH	12
1.4.4 Erkenntnisse der bundesweiten Recherche zur praktischen Umsetzung der Willkommensbesuche	13
<b>2. Gegenstand und Zielsetzung der Evaluation</b>	<b>18</b>
<b>3. Zum methodischen Vorgehen</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Baustein 1: Sekundäranalyse</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Baustein 2: Elternbefragung zu Erfahrungen mit Willkommensbesuchen</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Baustein 3: Befragung der Mitarbeitenden in den örtlichen Beratungszentren</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Baustein 4: Befragung der Bereichsleitungen der Beratungszentren</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Baustein 5: Befragung der Sekretariate der Beratungszentren</b>	<b>25</b>
<b>3.6 Baustein 6: Workshops zur Diskussion der Ergebnisse und Erarbeitung von Empfehlungen</b>	<b>26</b>
<b>3.7 Grenzen des methodischen Vorgehens</b>	<b>27</b>

<b>4. Zentrale Ergebnisse der verschiedenen Evaluationszugänge</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Ergebnisse der Sekundäranalyse</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Ergebnisse der Elternbefragung</b>	<b>32</b>
4.2.1 Zur Inanspruchnahme des Willkommensbesuchs	32
4.2.2 Zur Bewertung des Angebots Willkommensbesuch	34
4.2.3 Zum Elternbegleitbuch	44
<b>4.3 Ergebnisse der Telefoninterviews mit den Leitungskräften der Beratungszentren</b>	<b>53</b>
4.3.1 Auftragsverständnis der BZ-Leitungen	53
4.3.2 Der spezifische Rahmen des Willkommensbesuchs	54
4.3.3 Das präventive Potential der Willkommensbesuche	54
4.3.4 Die Herausforderung die bleibt: das doppelte Mandat	55
4.3.5 Bewertung des Willkommensbesuchs durch die BZ-Leitungen	55
4.3.6 Nutzen für das Jugendamt beziehungsweise das Beratungszentrum	57
4.3.7 Nutzen für die Fachkräfte	58
4.3.8 Nutzen für die Familien	59
4.3.9 Gute Gründe für die Verankerung der Willkommensbesuche im Beratungszentrum	59
4.3.10 Rolle und Aufgabe der BZ-Leitungen bezogen auf die Willkommensbesuche	60
<b>4.4 Ergebnisse der Gruppendiskussionen mit Mitarbeiterinnen der Sekretariate</b>	<b>61</b>
<b>4.5 Ergebnisse der Fachkräftebefragung</b>	<b>64</b>
4.5.1 Zum Erfahrungsspektrum der Fachkräfte mit dem Angebot der Willkommensbesuche	65
4.5.2 Zum Auftragsverständnis bezogen auf die Willkommensbesuche	66
4.5.3 Zu den Rahmenbedingungen für die Durchführung der Willkommensbesuche	69

4.5.4	Zu Nutzen und Wirksamkeit der Willkommensbesuche aus Sicht der Fachkräfte	72
<b>4.6</b>	<b>Ergebnisse der Diskussion der Befunde in einem Workshop mit Fach- und Leitungskräften</b>	<b>75</b>
<b>5.</b>	<b>Empfehlungen und Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart</b>	<b>83</b>
<b>5.1</b>	<b>Zur organisatorischen Verankerung der Willkommensbesuche</b>	<b>83</b>
<b>5.2</b>	<b>Überprüfung der bestehenden Konzeption hinsichtlich notwendiger Aktualisierungen und Anpassungen</b>	<b>86</b>
5.2.1	Zur Terminierung des Willkommensbesuchs	86
5.2.2	Die Erweiterung des Willkommensbesuchs um die Durchführung im Beratungszentrum	88
5.2.3	Stärkung des Konzeptelements „Information Plus“	89
5.2.4	Sprachlichen Hürden gezielt begegnen	90
5.2.5	Digitalisierung des Elternbegleitbuchs	91
5.2.6	Leitfaden zur Ausgestaltung des Willkommensbesuchs erstellen	92
<b>5.3</b>	<b>Schulung und fortlaufende Begleitung der durchführenden Fachkräfte</b>	<b>93</b>
5.3.1	Einarbeitung neuer Mitarbeitender	94
5.3.2	Schulung zum Willkommensbesuch	94
5.3.3	Regelmäßiger Austausch und Reflexion der Praxis der Willkommensbesuche	96
<b>5.4</b>	<b>Verbesserungsbedarfe auf der Ebene der Rahmenbedingungen</b>	<b>96</b>
5.4.1	Überprüfung und Anpassung der Personalressourcen	96
5.4.2	Organisation und Terminmanagement	97
5.4.3	Qualitätssicherung und formative Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche	98

<b>6. Resümee und Ausblick: zentrale Qualitätsstandards des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart</b>	<b>100</b>
6.1 Das Angebot der Willkommensbesuche zeichnet sich durch verbindliche Merkmale aus, die in einem Konzept verankert sind	101
6.2 Das Angebot der Willkommensbesuche adressiert alle Familien mit Neugeborenen und ist im Zeitraum von der sechsten bis zur achten Lebenswoche terminiert	101
6.3 Die Widerspruchslösung ist für das Angebot der Willkommensbesuche ein grundsätzlich günstiger Weg, dessen Grenzen durch ein digitales Terminmanagement ausgeglichen werden können	102
6.4 Die spezifische Verknüpfung von Information, Beratung und Vermittlung („Information Plus“) stärkt das präventive Potential des Willkommensbesuchs	103
6.5 Das Angebot der Willkommensbesuche wird von Fachkräften der Beratungszentren durchgeführt	104
6.6 Die Fachkräfte, die die Willkommensbesuche durchführen, erhalten alle eine einführende Schulung und werden kontinuierlich fachlich begleitet	106
6.7 Informationen zu Angeboten der Frühen Hilfen sowie der Familienbildung und -unterstützung werden auch digital bereitgestellt und eröffnen damit Möglichkeiten sprachliche Hürden zu überwinden	107
6.8 Familien, die keinen Besuch in ihrer Häuslichkeit wünschen, wird alternativ der Willkommensbesuch in den Räumlichkeiten des Beratungszentrums angeboten	108
6.9 Die Umsetzung der Willkommensbesuche wird fortlaufend dokumentiert sowie systematisch ausgewertet und mit dem Ziel der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung reflektiert	108
6.10 Die Personalressourcen zur Ausgestaltung der Willkommensbesuche entsprechend der hier dargelegten Qualitätsstandards sind angemessen	109

<b>7. Literatur</b>	<b>110</b>
<b>8. Abbildungsverzeichnis</b>	<b>112</b>
<b>9. Tabellenverzeichnis</b>	<b>114</b>



# 1. Fachliche Rahmung

Willkommensbesuche sind ein Angebot von Kommunen, um Neugeborene in ihrer Familie zu begrüßen und die Eltern über Wissenswertes rund um die Pflege und Versorgung des Säuglings, das Zusammenleben als Familie, Infrastrukturangebote für Familien in der Kommune sowie Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten im Bedarfsfall zu informieren. Willkommensbesuche mit diesem Zuschnitt sind in der Regel eingebunden in das System der Frühen Hilfen und dienen hier wesentlich als „Bindeglied in weiterführende Angebote und Maßnahmen der Frühen Hilfen“ (Sann/Küster/Pabst/Peterle 2022, S. 87). Nicht zuletzt gefördert durch die rechtliche Verankerung und die damit verbundenen Maßgaben des Bundeskinderschutzgesetzes hat das Angebot der Willkommensbesuche bundesweit eine zunehmende Verbreitung gefunden. Bisher liegen allerdings noch wenige Erkenntnisse zur Wirksamkeit dieses Angebotes sowie deren Bewertung durch die Eltern vor. Mit der Evaluation des seit 2010 von der Landeshauptstadt Stuttgart implementierten Angebotes der Willkommensbesuche kann hierzu ein Beitrag zur Erweiterung der Kenntnislage geleistet werden.

Nachfolgend wird der aktuelle Stand der Erkenntnisse bezogen auf die bundesweiten Entwicklungen zum Angebot der Willkommensbesuche skizziert und der Zuschnitt des Stuttgarter Konzeptes eingeordnet.

## 1.1 Der Willkommensbesuch als ein Angebot der Frühen Hilfen

Die Frühen Hilfen stellen lokale und regionale Unterstützungssysteme mit koordinierten Hilfsangeboten für Eltern und Kinder ab Beginn der Schwangerschaft und in den ersten Lebensjahren mit einem Schwerpunkt auf der Altersgruppe der Null- bis Dreijährigen dar. „Frühe Hilfen umfassen vielfältige sowohl allgemeine als auch spezifische, aufeinander bezogene und einander ergänzende Angebote und Maßnahmen. [...] Frühe Hilfen basieren vor allem auf multiprofessioneller Kooperation, beziehen aber auch bürgerschaftliches Engagement und die Stärkung sozialer Netzwerke von Familien mit ein. [...] Frühe Hilfen haben dabei sowohl das Ziel, die

flächendeckende Versorgung von Familien mit bedarfsgerechten Unterstützungsangeboten voranzutreiben, als auch die Qualität der Versorgung zu verbessern.“ (Begriffsbestimmung des Beirats des NZFH, verabschiedet 2009)<sup>1</sup>

Das frühzeitige Wahrnehmen von familialen Belastungen und Unterstützungsbedarfen sowie die damit mögliche passgenaue Vermittlung geeigneter Hilfen war von Anfang an eine zentrale Zielsetzung der Frühen Hilfen (vgl. Sann/Küster/Pabst/Peterle 2022, S. 87). Dabei stellt sich vor allem die Zugangsfrage, denn von „Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten zu wissen, ist eine Grundvoraussetzung, damit Familien Angebote wahrnehmen (können) (de Paz Martínez/Schmutz 2018, S. 150). Das Angebot der Willkommensbesuche zielt wesentlich auf die Verbesserung von Zugangsmöglichkeiten, indem hierüber eine breite Information sichergestellt wird und sich Kontaktpersonen bekannt machen. Der Willkommensbesuch kann so eine Lotsenfunktion im System der Frühen Hilfen wahrnehmen (vgl. Günter/Frese 2014, S. 50) und als „Türöffner zu Angeboten des Netzwerks Frühe Hilfen und weiteren elternunterstützenden Angeboten“ (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 7) fungieren.

Willkommensbesuche haben sich inzwischen als ein zentrales Angebot der Frühen Hilfen etabliert, das in der Regel alle Familien mit Neugeborenen adressiert und als primärpräventives universelles Angebot einen niedrigschwelligen sowie stigmatisierungsfreien Zugang zu Information und Unterstützung anbietet. Als zentrale fachliche Merkmale des Willkommensbesuchs lassen sich im Einzelnen hervorheben:

- Der Willkommensbesuch adressiert in der Regel *Familien mit Neugeborenen* und bietet einen Besuch in den ersten Lebenswochen des Säuglings an. Die Eltern sollen so früh wie möglich über Angebote zur Information, Beratung, Unterstützung und Hilfe an ihrem Wohnort beziehungsweise in ihrem Sozialraum informiert werden.
- Der Willkommensbesuch ist grundsätzlich *primärpräventiv* ausgerichtet. Es geht um die Bereitstellung von *Information* möglichst noch bevor konkreter Unterstützungsbedarf entstanden ist. Damit sollen die Eltern in die Lage versetzt werden, im Bedarfsfall möglichst frühzeitig eigenständig die für sie passenden Informations-, Beratungs-, Unterstützungs- oder Hilfeangebote nachfragen zu können.
- Der Willkommensbesuch zeichnet sich durch einen *universellen Zugang* aus. Dies bedeutet, dass er grundsätzlich allen Eltern mit Neugeborenen

---

<sup>1</sup> Quelle: <https://www.fruehehilfen.de/grundlagen-und-fachthemen/grundlagen-der-fruehen-hilfen/begriffsbestimmung-fruehe-hilfen/> (letzter Abruf: 13.10.2023)

angeboten wird unabhängig von spezifischen Lebenslagen-, familien- oder personenbezogenen Merkmalen. Indem dieses Angebot allen gleichermaßen gilt, kann es zugleich *niedrigschwellig* und *nicht stigmatisierend* wahrgenommen werden.

- Die Inanspruchnahme des Willkommensbesuchs ist grundsätzlich *freiwillig*. Wenn Eltern das Besuchsangebot ablehnen, haben sie davon keine Nachteile.
- Der Willkommensbesuch findet in der Häuslichkeit der Familie statt und ist damit *aufsuchend* ausgerichtet. Damit unterscheidet sich der Willkommensbesuch wesentlich von anderen Informationsangeboten für Eltern, wie zentrale Willkommensveranstaltungen für Eltern (gruppenbezogenes Angebot an einem öffentlichen Ort) oder auch schriftliche oder digitale Informationen (zum Beispiel Elternbegleitbuch, Webseite und Ähnliches). Als aufsuchendes Angebot kommt der Willkommensbesuch gewissermaßen den Familien entgegen und erleichtert damit auch denjenigen den Zugang zur Information, die sich nicht so leicht selbst auf den Weg machen (können).
- Der Willkommensbesuch ist für die Familien grundsätzlich *kostenfrei*. Damit ist die Inanspruchnahme unabhängig von der materiellen Situation der Familie möglich und erleichtert auch Familien in Armutslagen den Zugang.

Diese fachlichen und strukturellen Merkmale tragen wesentlich dazu bei, dass der Willkommensbesuch tatsächlich als ein Willkommen wahrgenommen wird und nicht zur „Heimsuchung“ (Götte/Meysen 2012, S. 29) wird, die Familien als übergriffig erleben verbunden mit einem Generalverdacht, der die Eltern in die Nachweispflicht bringt für ihre Kinder sorgen zu können. So soll der Willkommensbesuch der besonderen Familiensituation rund um die Geburt eines Kindes Rechnung tragen, die stets mit viel Neuem, Unbekanntem und Unvorhersehbarem verbunden ist. In diese Situation hinein sollen sich primärpräventiv Ansprechpersonen in Verbindung mit hilfreichen Informationen zur Verfügung stellen, so dass Unterstützung und Hilfe tatsächlich im Bedarfsfall leichter zugänglich werden.

#### **Das Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart:**

Auch in der Landeshauptstadt Stuttgart ist das Angebot der Willkommensbesuche eingebettet in das Gesamtkonzept der Frühen Hilfen.



In der Rahmenkonzeption sind folgende Aufgaben und Zielsetzungen des Willkommensbesuchs festgehalten:

- „Alle Familien mit Neugeborenen bekommen das Angebot.
- Das Elternbegleitbuch und die angebotenen Gutscheine regen an, Bildungsangebote und andere Leistungen der Jugendhilfe in Anspruch zu nehmen.
- Mit der Fachkraft lernt die Familie eine erste wichtige Kontaktperson der Kinder- und Jugendhilfe in ihrem Stadtteil kennen.
- Mutter und Vater haben die Möglichkeit, erste Fragen zu Angeboten für Kinder und Familien im Stadtteil zu stellen.
- Sollte eine Familie beim Willkommens-Hausbesuch einen Entlastungs- und Hilfebedarf anmelden, können Hilfen konkret vermittelt werden. Dies gilt auch, wenn für die Fachkraft ein erweiterter Hilfebedarf deutlich wird. Bei einem späteren (1 – 2 Wochen) Rückruf erkundigt sich die Fachkraft, ob die Familie noch Fragen zum Angebot hat oder weitere Hilfe benötigt.
- Die Kontaktaufnahme (telefonisch, ggf. schriftlich) zwecks Terminvereinbarung und Hausbesuch erfolgt in den ersten vier Wochen nach der Geburt. Selbstverständlich kann die Familie auf einen Hausbesuch verzichten.“

Aus: Stuttgarter Rahmenkonzeption Frühe Hilfen von Familien (GRDRs 592/2009)

## 1.2 Rechtliche Grundlage für das Angebot der Willkommensbesuche

Seit 2012 haben die Frühen Hilfen im Bundeskinderschutzgesetz eine Rechtsgrundlage gefunden. Danach ist der Zweck der Frühen Hilfen die Unterstützung der Eltern bei der Wahrnehmung ihres Erziehungsrechts und ihrer Erziehungsverantwortung. Dies geschieht insbesondere durch Information, Beratung und Hilfe. „Kern ist die Vorhaltung eines möglichst frühzeitigen, koordinierten und multiprofessionellen Angebots im Hinblick auf die Entwicklung von Kindern vor allem in den ersten Lebensjahren für Mütter und Väter sowie schwangere Frauen und werdende Väter (Frühe Hilfen).“ (§ 1 Abs. 4 KKG). Diese Zielsetzung der Frühen Hilfen wird in § 2 KKG dahingehend konkretisiert und normiert, dass Eltern sowie werdende Mütter und Väter über Leistungsangebote im örtlichen Einzugsbereich zur Beratung und Hilfe in Fragen der Schwangerschaft, Geburt und der Entwicklung des Kindes in den ersten Lebensjahren informiert werden sollen (§ 2 Abs. 1 KKG). Hierzu kann den Eltern ein persönliches Gespräch angeboten werden, das „auf Wunsch der Eltern in ihrer Wohnung stattfinden“ (§ 2 Abs. 2 KKG) kann. Daneben wird auf weitere Regelungen durch die Bundesländer verwiesen.

Das Angebot des Willkommensbesuchs basiert auf diesen Maßgaben des § 2 KKG und stellt – neben Begrüßungsschreiben und Informationsmaterialien – eine Form dar, wie die öffentlichen Träger Eltern systematisch zu den Möglichkeiten der Beratung und Hilfe rund um Schwangerschaft, Geburt und die Entwicklung des Kindes in den ersten Lebensjahren informieren können. Dabei zeichnet sich der Willkommensbesuch als ein aufsuchendes Angebot aus, das in der Regel als Hausbesuch gestaltet wird.

Götte und Meysen zeigen mit einem Gutachten, das sie im Auftrag des Universitätsklinikums Ulm im Zusammenhang mit der Durchführung von Familienbesuchen im Kontext des Aktionsprogramms Familienbesucher der Stiftung Kinderland Baden-Württemberg erstellt haben, die Intention des Gesetzgebers auf, die § 2 KKG zugrunde liegt. So trägt diese Normierung entsprechend der Gesetzesbegründung dem Umstand Rechnung, dass die Kenntnis des örtlich verfügbaren Angebotsspektrums eine wesentliche Voraussetzung für die Inanspruchnahme präventiver Leistungen ist. „Da nicht alle Eltern auf Grund von Belastungen und Vorbehalten gegenüber Behörden und staatlichen Einrichtungen selbst aktiv werden, ist es die Aufgabe der staatlichen Gemeinschaft, (werdende) Eltern über dieses Angebot zu informieren und für die Inanspruchnahme der Leistungen im Interesse und zum Wohl des Kindes zu werben“ (Gesetzesbegründung zu § 2 KKG, zitiert nach Götte/Meysen 2012, S. 33f).

Zu beachten ist, dass § 2 KKG die Information der Eltern normiert, und zwar im Sinne eines universellen Ansatzes „mit Information vermittelnder, nicht kontrollierender Zielsetzung“ (ebenda, S. 33). Das bedeutet, dass jegliche Konzeption von Willkommensbesuch „mit einem expliziten Auftrag zum Elternkompetenzcheck“ (ebenda, S. 32) mit dieser Rechtsgrundlage nicht zu vereinbaren ist. Ein kontrollierendes Vorgehen wäre auch mit den Grundrechten von Eltern nicht vereinbar. „Der Vorrang der Eltern als Erziehungsträger gegenüber dem Staat ist verfassungsrechtlich garantiert. Das Wächteramt des Staates kommt nur dann zum Tragen, wenn die Eltern ihrer Verantwortung nicht nachkommen“ (ebenda, S. 35).

Überdies ist § 2 KKG dahingehend zu verstehen, dass der Hausbesuch nur eine mögliche Form der Umsetzung darstellt, der überdies nur eingesetzt werden darf, wenn die Eltern beziehungsweise Familien dies auch wünschen. Entsprechend ist die rechtliche Regelung hier als Befugnis zu verstehen, „den Eltern ein Gespräch anzubieten, das auf deren Wunsch auch in ihrer Wohnung stattfinden kann“ (ebenda, S. 33).

**Das Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart:**

„Die Haltung der Fachkräfte der Beratungszentren beim Hausbesuch ist getragen von der Wertschätzung gegenüber den Familien und vom Interesse der Stadt an deren Wohlergehen. Information, Angebotshaltung, Ermutigung zur Inanspruchnahme, Freiwilligkeit und Selbstverantwortung der Eltern stehen im Mittelpunkt. In Trainings werden die Fachkräfte auf diese neue Aufgabe vorbereitet. Die Erfahrungen damit werden regelmäßig reflektiert, so dass die Praxis stetig verbessert werden kann.

Willkommensbesuche sind keine Instrumente des Kinderschutzes, unterstützen aber, dass mögliche Gefährdungen frühzeitig erkannt werden. Sie tragen dazu bei, Familien den Weg zum Hilfesystem zu ebnen, sollten sie einmal in eine schwierige und prekäre Lage mit ihrem Kind kommen.“

Aus: Gemeinderatsdrucksache 592/2009

### 1.3 Bundesweite Verbreitung und zentrale Strukturmerkmale des Angebots der Willkommensbesuche

Den Erhebungen der Kommunalbefragungen durch das Nationale Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) zu Folge, haben die Willkommensbesuche für Neugeborene (bis zu drei Besuche pro Familie im häuslichen Umfeld) inzwischen bundesweit einen Verbreitungsgrad von 61,4 Prozent aller Kommunen (Bezugsjahr 2020), die Träger der örtlichen Jugendhilfe sind (Jugendamtsbezirke), erreicht. Im Vergleich dazu liegt der Verbreitungsgrad von Begrüßungsschreiben/Informationsmaterialien für Familien bei 92,3 Prozent (Bezugsjahr 2020). Wie eine Übersicht aus dem Monitoring Frühe Hilfen zum Indikator "Angebote für Familien" auf der Webseite des NZFH zeigt, ist die Verbreitung des Angebots Willkommensbesuche von 2013 (56,9 Prozent) bis 2017 (63,9 Prozent) gewachsen, während sie bis 2020 dann wieder etwas rückläufig war. Möglicherweise könnte dies im Zusammenhang mit den pandemiebedingten Einschränkungen und daraus resultierenden Folgewirkungen stehen. Zu dem Angebot Begrüßungsschreiben/Informationsmaterialien ist im Unterschied

dazu im gleichen Zeitraum ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen (von 80,3 Prozent in 2013 auf 92,3 Prozent in 2020).<sup>2</sup>

Mit der vierten Welle der Kommunalbefragung hat das NZFH die Verbreitung von Vermittlungsstrukturen und Lotsensystemen genauer untersucht (Sann/Küster/Pabst/Peterle 2022). In diesem Rahmen wurde auch das Angebot der Willkommensbesuche genauer betrachtet. Daraus lassen sich folgende Befunde zu Strukturelementen dieses Angebotes ableiten (vgl. Sann/Küster/Pabst/Peterle 2022, S. 87ff):

- Das Angebot der Willkommensbesuche richtet sich in den meisten Kommunen an alle Familien, nur ein kleiner Teil der Kommunen begrenzt das Angebot auf bestimmte Zielgruppen beziehungsweise bestimmte Sozialräume.
- Die Verteilung der Willkommensbesuche ist im Vergleich der Bundesländer sehr unterschiedlich. So werden in den Stadtstaaten Hamburg, Berlin und Bremen Willkommensbesuche flächendeckend umgesetzt. Darüber hinaus findet sich eine überdurchschnittliche Verbreitung in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen (89 Prozent) und Sachsen (86 Prozent). Am seltensten finden sich Angebote der Willkommensbesuche in Bayern und Rheinland-Pfalz.
- Das Angebot der Willkommensbesuche findet sich fast doppelt so häufig in städtischen als in ländlich strukturierten Kommunen.
- Willkommensbesuche werden häufiger in Kommunen angeboten, in denen Kinderarmut stärker ausgeprägt ist.
- Willkommensbesuche werden am häufigsten von sozialpädagogischen Fachkräften durchgeführt, seltener von Gesundheitsfachkräften, wobei ihr Anteil über die Jahre angestiegen ist. Der Anteil der Ehrenamtlichen liegt über die Jahre weitgehend unverändert bei knapp einem Viertel.
- Das Angebot der Willkommensbesuche befindet sich überwiegend in Trägerschaft des Jugendamtes. Zum Teil wird es in Kooperation mit weiteren Trägern durchgeführt.

---

<sup>2</sup> Quelle: <https://www.fruehehilfen.de/forschung-im-nzfh/implementierungsfor-schung/kommunalbefragungen/kommunalbefragungen-ausgewaehlte-ergebnisse/verbreitung-angebotstypen/> (letzter Abruf: 11.08.2023)



**Das Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart:**

Die zentralen Strukturelemente in der Konzeption des Willkommensbesuchs in der Landeshauptstadt Stuttgart entsprechen den bundesweit am häufigsten verbreiteten Modellen: Das Angebot des Willkommensbesuchs befindet sich in der Trägerschaft des Jugendamtes, Abteilung Familie und Jugend, und wird hier von sozialpädagogischen Fachkräften der elf Beratungszentren Familie und Jugend durchgeführt.

## 1.4 Erkenntnisse aus bisher vorliegenden Evaluationsstudien

Wenn auch inzwischen deutlich mehr als die Hälfte der Kommunen in Deutschland Willkommensbesuche als Angebot vorhält, so gibt es dennoch bisher noch wenig systematisches Wissen über die genaue Umsetzung im gesamten Bundesgebiet. Zum einen liegen zwei Evaluationsstudien zur Entwicklung der Willkommensbesuche in Nordrhein-Westfalen (Frese/Günter 2013, Froncek/Braun 2019) sowie eine Evaluation zum Aktionsprogramm Familienbesucher in Baden-Württemberg (Pillhofer/Fegert/Ziegenhain 2012) vor. Zum anderen können weitere Erkenntnisse aus der Prävalenz- und Versorgungsforschung des NZFH zum Angebot der Willkommensbesuche gewonnen werden. Weitergehend führt das NZFH aktuell erstmals eine bundesweite Evaluation zu den Willkommensbesuchen durch. Hiermit wurde das Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH (ISG) beauftragt (in der Folge kurz „ISG-Studie“). Jüngst wurden die Ergebnisse des ersten Teils der Studie, nämlich zur bundesweiten Recherche zu Praxismodellen der Willkommensbesuche, veröffentlicht (Schmitz/Köller/Engels 2023). Auf der Basis dieser Ergebnisse lässt sich nun ein erstes Bild zur Praxisentwicklung in diesem Bereich nachzeichnen, welches das gesamte Bundesgebiet einbezieht.

### 1.4.1 Erkenntnisse aus dem Aktionsprogramm Familienbesucher in Baden-Württemberg

Das Aktionsprogramm Familienbesucher wurde auf der Basis von Forschungsergebnissen insbesondere aus dem anglo-amerikanischen Bereich konzipiert und bereits vor Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes umgesetzt. Zentrale Anknüpfungspunkte bot dabei u.a. die Untersuchung von Heaman, die aufzeigt, „dass Besuche dann mit höherer Wahrscheinlichkeit erfolgt sind, wenn eine gute Beziehung zwischen der Fachkraft und der Mutter besteht, es bereits einen pränatalen Besuch gibt, die Familie freiwillig teilnimmt, der Besuch ressourcenorientiert und

strukturiert ist, ausreichend Informationen gegeben und Eltern an örtliche Einrichtungen vermittelt werden“ (Pillhofer/Fegert/Ziegenhain 2012, S. 14f). Aus weiteren Studien wurde abgeleitet, dass unspezifische Interventionen nicht hilfreich sind und Laien durchschnittlich nur die Hälfte der Effekte von Professionellen erzielen (ebenda, S. 15). Vor diesem Hintergrund wurde für das Aktionsprogramm ein halbstandardisierter Leitfaden für die Durchführung der Besuche erstellt. Außerdem wurden als zentrale Fortbildungsinhalte identifiziert:

- Entwicklungspsychologisches Wissen der frühen Kindheit beziehungsweise Wissen über die besonderen Erlebens-, Verarbeitungs- und Verhaltensweisen von Säuglingen sowie deren Beobachtung und Interpretation
- Wissen um Leistungen und Angebote gemäß unterschiedlicher Teile des Sozialgesetzbuches
- Adäquate Kommunikation und adäquater Umgang mit Familien in unterschiedlichen Belastungssituationen (Praxiswissen)
- Prinzipien gelingender interdisziplinärer Kooperation und Vernetzung
- Sozial- und datenschutzrechtliche Grundlagen

Im Rahmen des Aktionsprogramms wurde im Anschluss an diese Erkenntnisse ein Curriculum zur Qualifizierung der Familienbesuchenden entwickelt sowie, wie in [Kapitel 1.2](#) bereits erwähnt, ein Gutachten zu Rechtsfragen im Zusammenhang mit der Durchführung von Familienbesuchen in Auftrag gegeben. Das Gutachten beleuchtete datenschutzrechtliche Fragen ebenso wie aus rechtlicher Perspektive relevante Aspekte der Zugangsgestaltung zu den Familien und der Ausgestaltung der Besuche. Das Curriculum wird nach wie vor für Multiplikator\*innen-Schulungen genutzt und inzwischen landesweit über den Landesfamilienrat Baden-Württemberg angeboten. Die Fortbildung wird aktuell im Online-Format von der Familienforschung Baden-Württemberg gemeinsam mit dem Universitätsklinikum Ulm durchgeführt. Weitere Informationen finden sich hier: <https://www.statistik-bw.de/FaFo/Management/Familienbesucher.jsp>

### **1.4.2 Erkenntnisse der Evaluation zu Ansätzen von Willkommensbesuchen in Nordrhein-Westfalen**

Frese und Günter haben im Zuge ihrer Evaluation zu nordrhein-westfälischen Ansätzen von Willkommensbesuchen u.a. untersucht, inwieweit mit den Willkommensbesuchen neue Zugänge zum Hilfesystem eröffnet werden können, das Jugendamt einen positiven Imagegewinn erreichen kann und die Willkommensbesuche auch so genannte schwer erreichbare Zielgruppen erreichen können. Hierzu konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden (Günter/Frese 2014):

- Willkommensbesuche können als „Schnittstelle zum Hilfesystem fungieren und innovative Zugänge zu Angeboten schaffen, indem sie Eltern gezielt und passgenau vermitteln“ (Günter/Frese 2014, S. 47). Als relevante Einflussfaktoren konnten dabei die Qualität und der Umfang an Weitervermittlung beziehungsweise weitergehender Beratung sowie die konzeptionell verankerten Zielsetzungen der Willkommensbesuche ausgemacht werden.
- Der Abbau von Vorbehalten gegenüber dem Jugendamt sowie das Verständnis für die Willkommensbesuche als Informationsservice konnten als Effekte festgestellt werden. Allerdings stand dies in deutlicher Abhängigkeit zur Auswahl des Personals. Eltern konnten vor allem dann ein positiveres Bild vom Jugendamt gewinnen, wenn Mitarbeitende des Jugendamtes selbst die Besuche durchgeführt haben. Günter/Frese kommen so zu der Einschätzung, „dass nur ein positives Erlebnis mit Vertreter/innen des Jugendamts dazu führen kann, die typischen Ressentiments gegenüber dieser Institution abzubauen“ (ebenda, S. 48). Darüber hinaus war das Verhalten der Besuchsperson in der Besuchssituation ausschlaggebend. Hier kommen Günter/Frese zu dem Resümee: „Ein unaufdringliches, offenes Auftreten gegenüber den Eltern und die Wahrung ihrer Entscheidungautonomie verhindern Kontrollgefühle“ (ebenda, S. 49).
- Bezogen auf den Zugang zu so genannten schwer erreichbaren Zielgruppen zeigte sich die Widerspruchslösung als zentraler Gelingensfaktor. Die Widerspruchslösung umfasst ein Begrüßungsschreiben an alle Eltern mit dem Angebot eines konkreten Besuchstermins. Dieser Besuch findet zum vorgeschlagenen Zeitpunkt statt, sofern die Eltern sich nicht aktiv melden, um das Angebot abzulehnen oder um einen anderen Termin zu vereinbaren. Die Evaluation zeigt, dass über diesen Weg deutlich mehr Familien erreicht werden, als wenn diese aktiv um einen Besuch bitten müssen. Aktive Absagen im Rahmen der Widerspruchslösung erfolgen demgegenüber fast nur von Familien „die ihre Ablehnung mit eigenen fachlichen Qualifikationen im sozialen Bereich sowie mit der Tatsache begründeten, bereits gut informiert zu sein“ (ebenda, S. 50). Günter/Frese kommen darum zu dem Schluss, „dass aufgrund der hohen Erreichungsquoten auch potenziell stärker problembelastete oder hilfebedürftige Familien mit den Willkommensbesuchen erreicht werden“ (ebenda).

### 1.4.3 Erkenntnisse aus der Prävalenz- und Versorgungsforschung des NZFH

Im Rahmen der Prävalenz- und Versorgungsforschung geht das NZFH<sup>3</sup> unter anderem der Frage nach, wie Angebote der Frühen Hilfen genutzt werden. Dazu sind Erkenntnisse sowohl zur Bekanntheit als auch zur tatsächlichen Nutzung der Angebote relevant.

Zunächst ist festzustellen, dass im Vergleich der Angebote zum Teil große Unterschiede hinsichtlich der Bekanntheit und der tatsächlichen Nutzung bestehen. So gibt es zum einen sehr bekannte Angebote, die auch häufig genutzt werden, zum anderen aber auch solche, die kaum bekannt sind, und solche, die zwar bekannt sind, aber kaum genutzt werden. Dies betrifft insbesondere universelle Angebote, die eigeninitiativ aufgesucht werden müssen. Das Verhältnis zwischen Bekanntheit und tatsächlicher Nutzung fällt dagegen bei aufsuchenden Angeboten der Frühen Hilfen deutlich besser aus. Dies gilt auch für den Willkommensbesuch, der von mehr als der Hälfte der Familien in Anspruch genommen wird (vgl. Eickhorst u.a. 2016, S. 1277f).

Als zentraler Einflussfaktor bezogen auf die Bekanntheit und die tatsächliche Inanspruchnahme konnte im Zuge der Forschung der Bildungsstand der Eltern herausgearbeitet werden. Dabei fiel bezogen auf die aufsuchenden Angebote der Frühen Hilfen auf, dass bei den Willkommensbesuchen kaum Unterschiede zwischen den drei gebildeten Bildungsgruppen (niedrig, mittel, hoch)<sup>4</sup> bestanden, während die Betreuung durch Familienhebammen und die Möglichkeit der ehrenamtlichen Unterstützung bei geringer gebildeten Familien deutlich weniger bekannt waren. Aus den Befunden wurde geschlossen, dass es Informationsdefizite bei niedriggebildeten Eltern hinsichtlich primärpräventiven Angebote (Lang u.a. 2015) gibt. Bezogen auf die tatsächliche Inanspruchnahme von Angeboten der Frühen Hilfen fällt eine hohe Bereitschaft der unteren Bildungsgruppen zur Inanspruchnahme der Willkommensbesuche und der Familienhebammen auf.

---

<sup>3</sup> Weitere Informationen zur Prävalenz- und Versorgungsforschung des NZFH unter: <https://www.fruehehilfen.de/forschung-im-nzfh/praevalenz-und-versorgungsfor-schung/> (letzter Abruf: 5.09.2023)

<sup>4</sup> Niedriger Bildungsstand: höchstens der Erwerb der mittleren Reife ohne Berufsausbildung; mittlerer Bildungsstand: abgeschlossene Berufsausbildung beziehungsweise die Erlangung der Hochschulreife ohne Studienabschluss; hoher Bildungsstand: Meis-ter- beziehungsweise Hochschulabschluss

### 1.4.4 Erkenntnisse der bundesweiten Recherche zur praktischen Umsetzung der Willkommensbesuche

In einer umfangreichen Recherche zur praktischen Umsetzung der Willkommensbesuche wurden im Rahmen der ISG-Studie Konzeptinformationen zu insgesamt 108 Standorten zusammengetragen und diese hinsichtlich zentraler Strukturelemente sowie sich darin abbildender Gemeinsamkeiten und Unterschiede analysiert. Auf diese Weise wurde eine Reihe von Kriterien herausgearbeitet, die sich für die Einordnung der einzelnen Umsetzungskonzepte als relevant erwiesen (siehe nachfolgende [Tabelle 1](#)). Die Kriterien dienen als Analyseschema für die Vergleichsstudie. Als Ergebnis konnten sechs Umsetzungstypen herausgearbeitet werden:

- Typ 1: Willkommensgruß und Informationsweitergabe durch Ehrenamtliche
- Typ 2: Sachkundige Information durch Fachkräfte
- Typ 3: Information, Beratung und Vermittlung durch Fachkräfte
- Typ 4: Information und Gesprächsangebot durch Fachkräfte oder Ehrenamtliche mit Komm-Struktur
- Typ 5: Information und alltagsnahe Unterstützung durch Ehrenamtliche
- Typ 6: Intensive Unterstützung für belastete Familien durch Fachkräfte

Die Studienergebnisse werden aktuell in einer zweiten Evaluationsphase anhand von Fallstudien in neun ausgewählten Kommunen vertieft. Nach Abschluss dieser Evaluation sind weitere Erkenntnisse dazu zu erwarten, wie bekannt das Angebot der Willkommensbesuche bei den Familien ist, welche Barrieren es in der Inanspruchnahme gibt, was die Familien von den Willkommensbesuchen erwarten, welchen Nutzen sie davon haben, welcher Stellenwert den Willkommensbesuchen innerhalb der Frühen Hilfen zukommt und welche Bedingungen erfüllt sein müssen, „damit Willkommensbesuche als Angebot der Frühen Hilfen wirken können“ (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 72). Mit dem vorliegenden Bericht zu den Ergebnissen der Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart kann hierzu ein weiterer Beitrag geleistet werden.

#### ***Das Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart:***

Mit den bereits vorliegenden Befunden der ISG-Studie lässt sich eine Einordnung des Stuttgarter Konzeptes vornehmen. Hierzu werden in der nachfolgenden [Tabelle 1](#) zu den einzelnen Kriterien jeweils das Spektrum an Ausprägungen skizziert, wie sie in der ISG-Studie dargelegt wurden (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 49ff). Darauf Bezug nehmend wird dann jeweils markiert, wie das Stuttgarter Konzept angelegt ist.

Einordnungskriterien von Konzepten der Willkommensbesuche laut ISG-Studie (2023)	Spektrum der identifizierten Ausprägungen	Konzept der Landeshauptstadt Stuttgart
Träger und ausführende Institution	Träger und ausführende Institution müssen nicht identisch sein. Es finden sich unterschiedliche Spielarten bzgl. öffentlicher oder freier Trägerschaft sowie Durchführung durch Einrichtungen in öffentlicher und/oder freier Trägerschaft	Öffentliche Trägerschaft  Durchführung durch Beratungszentren als im Sozialraum verankerte Dependance des Jugendamtes
Personalkonzept	ausschließlich Ehrenamtliche – ausschließlich Fachkräfte – Personalmix (Fachkraft und Ehrenamtliche gemeinsam)	Ausschließlich Fachkräfte
Qualifikation der Besuchenden	(Sozial)pädagogische Fachkräfte – Gesundheitsfachkräfte – Qualifikationsmix/multiprofessionelles Team	Sozialpädagogische Fachkräfte
Konzeptionelle Ziele	Differenzierung zwischen „Information“ und „Information Plus“: Information, d.h. willkommen heißen, Information über Beratungs- und Unterstützungsangebote, Gesprächsangebot, ggf. Jugendamt als Unterstützungsinstitution bekannt machen  Information Plus, d.h. zusätzlich zur Information kann auch bei Bedarf kompetente Beratung zu spezifischen Fragen der Eltern angeboten und ggf. bei Organisation weiterer Unterstützungsleistungen geholfen werden	Information Plus

<p>Inhalte/Themen des Besuchs</p>	<p>Familienbezogene Angebote in der Kommune/Region bekannt machen – typische Entwicklungsschritte des Babys thematisieren – konkrete Informationen zu Säuglingspflege, Fördermöglichkeiten, gesundheitlichen Fragen, Tipps zu Umgang mit Belastungen etc.</p>	<p>Dokumentation der angesprochenen Themen entlang folgender Cluster:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinderbetreuung</li> <li>• Angebote im Stadtteil</li> <li>• Bildungsangebote</li> <li>• Entwicklung des Kindes</li> <li>• Familiäre Situation</li> <li>• Wohnsituation</li> <li>• Migration / Integration</li> <li>• Existenzsicherung</li> <li>• Spezielle Beratungsangebote</li> </ul>
<p>Zielgruppen</p>	<p>Alle Familien mit Neugeborenen – nur Familien nach Geburt des ersten Kindes – Familien in belasteten Lebenslagen – erweiterte Zielgruppe bzgl. neu zugezogene Familien mit Kindern bis zu sechs Jahren</p>	<p>Alle Familien mit Neugeborenen</p>
<p>Angebote für spezielle Zielgruppen</p>	<p>z.B. mehrsprachiges Angebot (mehrsprachiges Informationsmaterial, Dolmetschung/Übersetzungshilfen für Gespräch)</p>	
<p>Zugangsstruktur</p>	<p>Aufsuchendes Angebot (Geh-Struktur) i.d.R. in Form eines Hausbesuches, selten Geburtsklinik – Informationsveranstaltungen (Komm-Struktur)</p>	<p>Aufsuchendes Angebot / Geh-Struktur</p>
<p>Terminvereinbarung</p>	<p>Besuchsangebot mit Bitte um Rückmeldung – Widerspruchslösung (d.h. wenn vorgeschlagener Termin bis zu einem benannten Termin nicht abgesagt wurde, wird dies als Zustimmung gewertet) – „Spontanbesuch“ (d.h. unangemeldetes Vorbeikommen, „an der Haustür“ zu Willkommensbesuch informieren, Terminvereinbarung anbieten) – unangekündigter Besuch</p>	<p>Widerspruchslösung</p>

Format der Beratung	Persönlicher Besuche in der Wohnung der Eltern – Besuch an „neutralem“ Ort – Besuch in Geburtsklinik – Kombination Erstbesuch in der Geburtsklinik, nach einigen Wochen Besuch zu Hause – Informationsveranstaltung als Gruppenangebot – telefonische Beratung – Online-Beratung	Besuch in der Wohnung der Familie  Alternativ: Abholung der Willkommenstasche im Beratungszentrum
Umgang und Häufigkeit der Besuche	<i>Dauer:</i> i.d.R. 30 bis 60 Minuten, bei reiner Informationsübergabe eher kürzer (ca. 15 Minuten) <i>Häufigkeit:</i> Einmaliger Besuch – Möglichkeit von Folgebesuchen (i.d.R. bis zu zwei zusätzliche Besuche)	Konzeptionell nicht festgelegt, Annahme bei allen Beteiligten: 20 Minuten  Einmaliger Besuch Telefonische Nachfrage nach ein bis zwei Wochen bei Vermittlung in konkrete Hilfen
Bereitgestellte Materialien	Informationsmaterialien (unterschiedliche Aufbereitung) – Geschenke Option Begrüßungspaket/-geschenk persönlich abzuholen, wenn kein Besuch gewünscht ist	Elternbegleitbuch Kapuzenhandtuch  Möglichkeit Willkommenstasche mit Elternbegleitbuch und Kapuzenhandtuch statt eines Besuchs im Beratungszentrum abzuholen besteht

Tabelle 1: Einordnung des Stuttgarter Konzepts der Willkommensbesuche anhand der ISG-Studie

Als die wesentlichen Unterscheidungslinien werden von der ISG-Studie die Kriterien Konzeptionelle Ziele („Information“ und „Information Plus“), Personalkonzept (Ehrenamtliche und/oder Fachkräfte), Zielgruppe (breiter Zugang oder spezifischer Fokus) sowie Zugangsstruktur (Geh- oder Komm-Struktur) herausgestellt. Diese waren auch für die Entwicklung der sechs bereits benannten Typen Orientierung gebend. Das Konzept der Landeshauptstadt Stuttgart kann auf der Basis der Beschreibung der einzelnen Umsetzungstypen (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 62f) Typ 3 zugeordnet werden. Dieser wird wie folgt beschrieben: „Neben der Informationsübergabe wird der Beratung der Eltern zu ihren individuellen Anliegen und der bedarfsweisen Vermittlung in Unterstützungsangebote ein großer Stellenwert zugeschrieben. Für diese Zielsetzungen ist der Einsatz von Fachkräften unabdingbar.“ (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 62).



In der Zusammenschau der verschiedenen Konzepte und der Analysebefunde stellt die IGS-Studie fest:

- Das Konzept „Information Plus“ ist weit häufiger verbreitet als das reine Informationskonzept.
- Wenn das Konzept Information Plus gewählt wird, dann werden ausschließlich Fachkräfte eingesetzt.
- In der Regel findet der Besuch in der Wohnung der Familie statt. Das Angebot, dass Familien auch einen alternativen Ort wählen können, wird kaum in Anspruch genommen.
- Die gewählte Zugangsstruktur (Geh- oder Komm-Struktur) ist stark von finanziellen Aspekten beeinflusst. So greifen Kommunen eher auf das Format der Informationsveranstaltung für Gruppen von Eltern zurück, wenn die finanziellen Mittel der Kommune sehr begrenzt sind und die Durchführung des individuellen Hausbesuchs entsprechend erschwert ist.
- Das direkte Anschreiben aller Eltern ist in manchen Bundesländern aus Datenschutzgründen nicht möglich.

Das Konzept der Landeshauptstadt Stuttgart entspricht demnach in seinen wesentlichen Strukturelementen einem der bundesweit am weitesten verbreiteten Typen von Willkommensbesuchen.

## 2. Gegenstand und Zielsetzung der Evaluation

Der Willkommensbesuch durch das Jugendamt verbunden mit der Übergabe des Elternbegleitbuches ist ein fester Bestandteil der Frühen Hilfen in der Landeshauptstadt Stuttgart. Seit Oktober 2010 wird jede Familie mit einem neugeborenen Kind in der Stadt Stuttgart von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter des sozialräumlich zuständigen Beratungszentrums des Jugendamts besucht. Auf diese Weise sollen die Eltern über Beratungs- und Unterstützungsangebote in den Frühen Hilfen informiert und bei Bedarf gezielt beraten werden. Der Willkommensbesuch hat dabei eine Informations- und Vermittlungsfunktion, basiert auf Freiwilligkeit und orientiert sich an den Bedürfnissen und Bedarfen der Familie. Damit soll der Willkommensbesuch einen Beitrag zur Aktivierung der Elternverantwortung leisten.

Im Rahmen des Willkommensbesuchs werden ein Geschenk (Kapuzenhandtuch) sowie das Elternbegleitbuch überreicht. Der Willkommensbesuch wird mit einem Schreiben des Oberbürgermeisters angekündigt, verbunden mit der Gratulation zur Geburt des Kindes. Seitens des Beratungszentrums wird im Anschluss daran (sechs bis acht Wochen nach der Geburt) schriftlich ein Termin für den Willkommensbesuch vorgeschlagen. Die Familie kann einen alternativen Termin vereinbaren. Der Willkommensbesuch kann auch abgelehnt werden. In diesem Fall wird angeboten, dass das Geschenk und das Begleitbuch abgeholt werden können.

Wie die Evaluation der Frühen Hilfen in der Landeshauptstadt Stuttgart aus Elternperspektive im Rahmen der ElternForen (2014/2015, 2017, 2018) gezeigt hat, wird der Willkommensbesuch von einem Großteil der Familien in Anspruch genommen und von diesen in der Regel als hilfreiches Angebot wahrgenommen. Über die angegebenen Jahre wurden die ElternForen in insgesamt sechs Planungsräumen durchgeführt. Im Vergleich dieser Planungsräume lag der Anteil der Eltern, die mit dem Willkommensbesuch (sehr) zufrieden waren, stets bei gut drei Viertel bis über 80 Prozent.

Seit Oktober 2010, dem Startzeitpunkt zur Umsetzung der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart, haben sich eine Reihe von Veränderungen und Entwicklungen in der Lebenslage von Familien sowie in den familienunterstützenden Strukturen vollzogen. Hierzu sind beispielhaft zu nennen:

- Anstieg der Geburtenrate in Stuttgart
- Veränderte Fragestellungen der Eltern aufgrund der Auswirkungen von familienpolitischen Maßnahmen (Elterngeld, Elternzeit, Rechtsanspruch KiTa-Platz und Weiteres)
- Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfelandchaft
- Veränderte Bedarfslagen von Familien (zum Beispiel durch Migration, Immobilienmarkt, Wirtschaftslage und Ähnliches)
- Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Familienleben und die Willkommensbesuche

Sowohl das zehnjährige Bestehen des Angebots Willkommensbesuch als auch die über diesen Zeitraum stattgefundenen Veränderungen und Entwicklungen gaben in 2020 der für das Angebot zuständigen Abteilung Familie und Jugend Anlass, die bisherige Umsetzung zu evaluieren. Dabei sollten insbesondere die strukturellen Rahmenbedingungen, die Methodik der Durchführung hinsichtlich Strukturierung und Organisation, die Akzeptanz, der Nutzen und mögliche Herausforderungen des Angebots in den Fokus genommen werden. In die Evaluation sollte sowohl die Perspektive der Leitungs- und Fachkräfte als auch die der Eltern einbezogen werden. Zielsetzung der Evaluation war die Überprüfung und ggf. Anpassung des Angebots der Willkommensbesuche, sodass Eltern in Stuttgart im Rahmen der Frühen Hilfen bedarfsgerecht unterstützt werden können. Hierzu sollten konkrete Empfehlungen zur Weiterentwicklung beziehungsweise Optimierung des Angebotes aufgezeigt werden. Dabei sollten beleuchtet werden:

- die zugrundeliegende Konzeption hinsichtlich notwendiger Aktualisierungen und Anpassungen
- die organisatorische Verankerung hinsichtlich der Verantwortlichkeit für die Durchführung der Willkommensbesuche bei den Beratungszentren
- die Schulung und fortlaufende Begleitung der durchführenden Fachkräfte (z.B. regelmäßiger Turnus zur Reflexion des Willkommensbesuchs mit allen durchführenden Fachkräften mit ggf. ergänzenden Schulungseinheiten)
- die Vor- und Nachteile der Methodik hinsichtlich der Durchführung des Besuchs
- Systematisierung des Ablaufs und Erarbeitung eines Orientierung gebenden Leitfadens zur Durchführung

Die Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart kann damit auch einen Beitrag zum bundesweiten Forschungsinteresse leisten, insbesondere auch was die Elternperspektive auf Nutzen und Wirkung an-

geht. Der anvisierte Leitfaden mit einem systematisierten Ablauf zum Willkommensbesuch liegt diesem Evaluationsbericht als Dokument *Leitfaden zur Ausgestaltung des Willkommensbesuchs* bei.

### 3. Zum methodischen Vorgehen

Für das methodische Vorgehen wurde ein multiperspektivisches sowie ein methodenplurales Vorgehen gewählt. Zunächst wurden die Sachberichte der Jugendhilfeplanung zu den Willkommensbesuchen sowie die Berichte zu den ElternForen sekundäranalytisch ausgewertet. Im weiteren Verlauf wurden die Perspektiven von vier verschiedenen Personengruppen eingeholt, nämlich die der Eltern sowie der Fach- und Leitungskräfte und auch der Sekretariate in den Beratungszentren. Methodisch wurden die Eltern sowie die Fachkräfte schriftlich über eine Online-Fragebogen befragt. Mit den Leitungskräften der elf Beratungszentren wurden Telefoninterviews und mit ausgewählten Mitarbeiterinnen der Sekretariate eine Gruppendiskussion via Videokonferenztool durchgeführt. Zur Validierung der Ergebnisse wurden zwei Workshops mit Fach- und Leitungskräften der Beratungszentren durchgeführt. Die nachfolgende [Abbildung 2](#) zeigt das methodische Vorgehen im zeitlichen Verlauf.



Abbildung 2: Evaluationsbausteine im zeitlichen Verlauf

#### 3.1 Baustein 1: Sekundäranalyse

Seitens der Jugendhilfeplanung der Landeshauptstadt Stuttgart wird alle zwei Jahre ein Sachbericht erstellt, der auch die Entwicklung der Willkommensbesuche und ihrer Inanspruchnahme einschließlich zentraler Daten enthält. In den vergangenen Jahren wurden außerdem in sechs Planungsräumen Elternbefragungen zu den Angeboten und Unterstützungsstrukturen der Frühen Hilfen durchgeführt. Aus diesem Kontext liegen auch Einschätzungen der Eltern zu den Willkommensbesuchen vor. Ergänzend zur standardisierten Befragung mittels des schriftlichen Fragebogens gaben die Eltern, die sich an ElternForen als qualitativer Zugang der Befragung beteiligten, eine Reihe von Hinweisen, was sie in Verbindung mit den Willkommensbesuchen als hilfreich oder schwierig erleben. Auch teilten die Eltern Verbesserungsvorschläge mit. Mit einer Sekundäranalyse des vorliegenden Materials

(Sachberichte und Evaluationsberichte zu den ElternForen) wurden diese Erkenntnisse für die Evaluation der Willkommensbesuche aufbereitet.

## 3.2 Baustein 2: Elternbefragung zu Erfahrungen mit Willkommensbesuchen

Es wurde eine Online-Befragung durchgeführt, die alle Eltern adressierte, die seit 2010 ein Kind bekommen haben und in Stuttgart leben oder dort gelebt haben. Diese Online-Befragung wurde zum einen über breit in der Landeshauptstadt Stuttgart gestreute Flyer und Plakate beworben. Über einen aufgedruckten QR-Code konnten sich die Eltern direkt auf die Onlineplattform für die Befragung einwählen. Zum anderen wurde über die neu erstellte Homepage der Frühen Hilfen und E-Mails an Kitas und Schulen zur Weiterleitung an Eltern zur Mitwirkung an der Befragung eingeladen. Diese Informationen enthielten den Link direkt zur Befragung. Flankierend wurden Fachkräfte und Netzwerker\*innen der Frühen Hilfen sowie Fachkräfte der Kindertageseinrichtungen und der KiFaZ über die Befragung informiert und um Unterstützung als Multiplikatorinnen/Multiplikatoren gebeten. Ebenso wurde über die Presse das Evaluationsvorhaben vorgestellt und die anstehende Befragung beworben.

Die Elternbefragung wurde im zweiten Quartal 2022 (22. April bis 22. Juni) durchgeführt. In der Terminierung wurde berücksichtigt, dass die Willkommensbesuche nach der pandemiebedingten Pause in den Jahren 2020 und 2021 wieder regelhaft aufgenommen wurden.

Gegenstand der Elternbefragung waren die Erfahrungen der Eltern rund um die Einladung und Durchführung des Willkommensbesuchs sowie ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge für die zukünftige Gestaltung. Außerdem wurden Einschätzungen der Eltern zum Elternbegleitbuch eingeholt. Darüber hinaus wurde erfragt, inwieweit der Willkommensbesuch und das Elternbegleitbuch für das Familienleben gewinnbringend waren. Bei der Erstellung des Fragebogens wurden sich am Prozess der Planung und Durchführung der Willkommensbesuche sowie an der konzeptionellen Zielsetzung orientiert. Auch bestehende Informationen, die im Rahmen der ElternForen aus den Jahren 2015, 2017, 2018 eingeholt wurden, sind im Rahmen der Fragebogenerhebung nochmals aufgenommen worden. Konkret wurden im Zuge der Fragebogenentwicklung aus den offenen Kommentierungen der Eltern bei den ElternForen übergeordnete Kategorien gebildet, aus denen dann für den Fragebogen Fragen im (geschlossenen) Antwortformat angeboten wurden.

Die technische Umsetzung der Befragung erfolgte in enger Abstimmung zwischen dem Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ism) gGmbH und der Landeshauptstadt Stuttgart. Der Fragebogen und die Vorgehensweise der Befragung wurden zudem mit den Datenschutzbeauftragten der Landeshauptstadt Stuttgart abgestimmt. Die online erfassten Fragebögen wurden direkt in ein entsprechendes EDV-Programm für die statistische Auswertung transferiert. Die Daten wurden seitens des ism auf Validität geprüft und soweit erforderlich bereinigt. Anschließend erfolgte die statistische Auswertung. Die Ergebnisse (siehe [Kapitel 4.2](#)) wurden mit Hilfe von grafischen Darstellungen und ergänzenden Erläuterungen aufbereitet. Im Rahmen eines Workshops mit Fach- und Leitungskräften der Beratungszentren sowie weiteren Verantwortlichen im Jugendamt wurden die Ergebnisse der Befragung vorgestellt und gemeinsam diskutiert, somit auch kommunikativ validiert (siehe [Kapitel 4.6](#)).

### 3.3 Baustein 3: Befragung der Mitarbeitenden in den örtlichen Beratungszentren

Für die Evaluation eines Angebotes, insbesondere auch wenn dessen Wirksamkeit eingeschätzt werden soll, ist neben der Perspektive der Nutzer\*innen auch die Perspektive der Durchführenden wesentlich. Um die Perspektive von möglichst vielen Mitarbeitenden der örtlichen Beratungszentren einholen zu können, wurde eine standardisierte Befragung als Online-Befragung durchgeführt. Diese Befragung fokussierte insbesondere die subjektiven Einschätzungen und Erfahrungen der einzelnen Mitarbeitenden.

Angestrebt wurde eine Vollerhebung, um sowohl die Einschätzungen derjenigen, die selbst Willkommensbesuche durchführen, als auch derjenigen, die daran (bisher) nicht teilnahmen, quasi als eine Innen- und Außenperspektive aufnehmen zu können. Dabei waren Fragen danach von Interesse, was die Mitarbeitenden mit den Willkommensbesuchen verbinden, was diejenigen, die sie durchführen, zu dieser Tätigkeit motiviert, welche Zielsetzung sie damit verfolgen, was sie als Gelingensfaktor oder Stolperstein erfahren und was zur Qualitätssicherung/-entwicklung des Willkommensbesuchs beitragen könnte. Der Fragebogen enthielt auch ein Frage-set zu Einschätzungen der Mitarbeitenden zu den Willkommensbesuchen in der pandemiebedingten Durchführungspause.

Der Fragebogen wurde vom ism entwickelt und mit den Verantwortlichen seitens des Jugendamtes Stuttgart abgestimmt. Zudem gab es für den Fragebogen und die Vorgehensweise der Befragung Abstimmungsschleifen mit dem Personalrat und den Datenschutzbeauftragten der Landeshauptstadt Stuttgart. Der Fragebogen

beinhaltete eine Filterfrage, über die systematisch erfasst wurde, ob die jeweilige Fachkraft an der Durchführung der Willkommensbesuche mitwirkte oder nicht. Auf diese Weise wurde eine vergleichende Auswertung möglich, wie der Willkommensbesuch von den mitwirkenden und den nicht-mitwirkenden Fachkräften wahrgenommen wird und welche Unterschiede sich hier ggf. zeigen.

Die Befragung der Mitarbeitenden fand vom 17. Juli bis 30. September 2021 statt. Alle Mitarbeitenden der Beratungszentren wurden mehrfach per E-Mail zur Mitwirkung eingeladen. Neben Informationen zur Befragung enthielt die E-Mail auch den Link, der direkt zur Befragung führte. Eine entsprechende Information der Leitungsebene fand ebenfalls statt.

Die technische Umsetzung wie auch die statistische Auswertung und Aufbereitung in grafischen Darstellungen erfolgte durch das ism. Die Ergebnisse (siehe [Kapitel 4.5](#)) wurden im Rahmen eines Workshops mit Fach- und Leitungskräften der Beratungszentren sowie weiteren Verantwortlichen im Jugendamt vorgestellt und gemeinsam diskutiert, somit auch kommunikativ validiert.

### 3.4 Baustein 4: Befragung der Bereichsleitungen der Beratungszentren

Die Perspektive der Bereichsleitungen der Beratungszentren Jugend und Familie wurde mithilfe von Telefoninterviews eingeholt. Gegenstand der Interviews waren die Einschätzungen der Leitungskräfte bezüglich der bisherigen Umsetzung der Willkommensbesuche und zu Weiterentwicklungsbedarfen hinsichtlich der zukünftigen Fortführung und bedarfsgerechten Anpassung in der Ausgestaltung. Dazu wurden sowohl Potentiale und Grenzen des professionellen Handelns im Rahmen der örtlichen Beratungszentren als auch die Wirksamkeit mit Blick auf die Eltern und Familien beleuchtet.

Seitens des ism wurden Leitfragen für die Telefoninterviews entwickelt und mit den Verantwortlichen aus dem Jugendamt Stuttgart abgestimmt. Zudem gab es für den Leitfaden und die Vorgehensweise der Befragung Abstimmungsschleifen mit dem Personalrat und den Datenschutzbeauftragten der Landeshauptstadt Stuttgart.

Die Leitfragen fokussierten das Auftragsverständnis der Leitungskräfte bezüglich des Willkommensbesuchs, ihre Einschätzung zur Organisation des Willkommensbesuchs sowie zu Nutzen und Wirksamkeit. Darüber hinaus enthielt der Leitfaden



ein Frageset zu Einschätzungen der Leitungskräfte zu den Willkommensbesuchen in der pandemiebedingten Durchführungspause.

Die Befragung der Leitungskräfte fand im Juli und August 2021 durch Mitarbeitende des ism statt. Die telefonisch geführten Interviews wurden auf Tonträger aufgezeichnet, transkribiert und EDV-gestützt ausgewertet. Die Auswertung erfolgte mittels Qualitativer Inhaltsanalyse, unterstützt durch das Tool MAXQDA, durchgeführt von Mitarbeitenden des ism. Die Ergebnisse (siehe [Kapitel 4.3](#)) wurden im Rahmen eines Workshops mit Fach- und Leitungskräften der Beratungszentren sowie weiteren Verantwortlichen im Jugendamt vorgestellt und gemeinsam diskutiert, somit auch kommunikativ validiert.

### 3.5 Baustein 5: Befragung der Sekretariate der Beratungszentren

Sämtliche Kommunikation (Terminankündigung, Terminverschiebungen, Nachfragen, Logistik der Geschenke und Zusammenstellung der Willkommenstasche) läuft über die Sekretariate der Beratungszentren. Diese sind entsprechend häufig im direkten Kontakt mit den Eltern, die besucht werden (sollen). Aus diesem Grund wurde auch die Perspektive der in diesem Bereich tätigen Personen in die Evaluation einbezogen. Hierzu wurde eine digitale Gruppendiskussion mit ausgewählten Kräften durchgeführt. Seitens des ism wurden hierzu Leitfragen entwickelt und mit den Verantwortlichen des Jugendamtes Stuttgart abgestimmt. Der Leitfaden und die Vorgehensweise der Befragung wurden zudem mit dem Personalrat und den Datenschutzbeauftragten der Landeshauptstadt Stuttgart abgestimmt.

Forschungsmethodisch wird für eine solche Gruppendiskussion eine Gruppengröße von fünf bis neun Teilnehmenden empfohlen. Dies erforderte die Erstellung einer Rangreihe zur Auswahl der Stichprobe. Dabei stand das vorrangige Ziel im Fokus, eine möglichst große Heterogenität auf Basis verschiedener Merkmale herzustellen. Dazu wurden statistische Daten sowie Informationen zur Erreichbarkeit der Familien vom BZ-Standort aus und zur Organisation der Durchführung im BZ herangezogen. Es wurden sowohl Standorte kontaktiert, in denen jeweils möglichst hohe Werte in den Kategorien vorliegen als auch BZ-Standorte mit entsprechend niedrigen Werten. Die Kontaktaufnahme erfolgte durch den Fachdienst Frühe Hilfen des Jugendamtes der Stadt Stuttgart per E-Mail.

Mit diesem Vorgehen wurden zunächst die Sekretariatsmitarbeiterinnen aus sechs Beratungszentren kontaktiert, wobei letztendlich sechs Mitarbeiterinnen der Sekretariate aus fünf Beratungszentren teilnahmen. Die Gruppendiskussion wurde

über ein Videokonferenzprogramm am 17. November 2021 von Mitarbeitenden des ism durchgeführt und aufgezeichnet. Die Auswertung erfolgte in einem qualitativen Verfahren. Die Ergebnisse (siehe [Kapitel 4.4](#)) wurden im Rahmen eines Workshops mit Fach- und Leitungskräften der Beratungszentren sowie weiteren Verantwortlichen im Jugendamt vorgestellt und gemeinsam diskutiert, somit auch kommunikativ validiert.

### 3.6 Baustein 6: Workshops zur Diskussion der Ergebnisse und Erarbeitung von Empfehlungen

Zur kommunikativen Validierung der Ergebnisse aller Erhebungen (Elternbefragung, Befragung der Fach- und Leitungskräfte und Mitarbeitende der Sekretariate) wurden insgesamt zwei Workshops durchgeführt.

Ein erster Workshop fand am 22. Februar 2022 von 9.30 Uhr bis 12.30 Uhr im digitalen Format statt. Zu diesem Workshop waren alle BZ-Leitungen, die Netzwerkkoordinierenden Frühe Hilfen sowie je Beratungszentrum eine Fachkraft, die Willkommensbesuche durchführt, eingeladen. Außerdem nahmen die für die Evaluation im Jugendamt Verantwortlichen<sup>5</sup> an dem Workshop teil. Im Rahmen dieses ersten Workshops wurden seitens des ism die Ergebnisse zur Befragung der BZ-Leitungen, der Sekretariats-Mitarbeitenden sowie der Fachkräfte vorgestellt. Nach jeder Präsentation gab es Raum für Rückfragen der Teilnehmenden. Außerdem wurde über zwei Breakout-Sessions die Gelegenheit für Austausch in Kleingruppen geschaffen. Anschließend wurden im Plenum die Anmerkungen und Hinweise der Teilnehmenden zusammengetragen. Die Beiträge wurden dokumentiert und sind in den weiteren Auswertungsprozess eingeflossen.

Der zweite Workshop fand am 20. September 2022 in Präsenz in Stuttgart statt. Zu diesem Workshop waren alle BZ-Leitungen, Fachkräfte, Netzwerkkoordinierenden sowie Sekretariats-Mitarbeitende eingeladen. Zudem nahmen auch hier die für die Evaluation im Jugendamt Verantwortlichen teil. Außerdem wurde dieser Workshop von der Jugendamtsleitung eröffnet. Im Rahmen des Workshops wurden zunächst die Ergebnisse der Elternbefragung mit entsprechend Raum für Rückfragen vorgestellt. Im zweiten Teil des Workshops wurden im Format von Thementischen

---

<sup>5</sup> Diese waren: Abteilungsleitung Familie und Jugend, Stellvertretung der Abteilungsleitung Familie und Jugend sowie die Leitung des Fachdienstes Frühe Hilfen und die zuständige Jugendhilfeplanung

zentrale Themen diskutiert, die sich in der Zusammenschau aller Erhebungsschritte herauskristallisiert haben. Diese waren:

- Bewertung des Willkommensbesuchs – Positive Anmerkungen
- Bewertung des Willkommensbesuchs – Kritische Anmerkungen
- Der Willkommensbesuch zwischen Prävention und Kontrolle
- Organisation und Ablauf (inkl. Verbesserungsvorschläge)
- Nutzen des Willkommensbesuchs für die Familien
- Nutzen des Willkommensbesuchs für die Fachkräfte
- Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum (inkl. Verbesserungsvorschläge)

Für die Diskussion waren drei Fragen leitend. Diese waren:

- Welche Aspekte sollten unbedingt in der Weiterentwicklung des Konzeptes „Willkommensbesuch“ bedacht werden?
- Welche ersten Schlussfolgerungen ziehen Sie im Blick auf die Qualifizierung und Begleitung der Fachkräfte?
- Welche ersten Schlussfolgerungen ziehen Sie im Blick auf die Strukturen und Rahmenbedingungen?

Die Ergebnisse auch dieses zweiten Workshops wurden dokumentiert. Das Ergebnispapier wurde dem Jugendamt anschließend für die weitere interne Diskussion zur Verfügung gestellt. Außerdem fließen die Ergebnisse in die Darlegung der Evaluationsergebnisse in den nachfolgenden Kapiteln ein.

### 3.7 Grenzen des methodischen Vorgehens

Wie die nachfolgende Ergebnisdarstellung zeigt, konnten mit dem gewählten methodischen Vorgehen valide Erkenntnisse zu Einschätzung und Bewertung der bisherigen Umsetzung und Ausgestaltung des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart gewonnen werden. Nichtsdestotrotz gibt es auch Grenzen. Diese liegen insbesondere in der mit den jeweiligen Befragungen, insbesondere der Eltern- und Fachkräftebefragung, erreichten Zielgruppe.

So war es im Rahmen der verfügbaren Mittel und des angestrebten Zeithorizonts für die Durchführung der Evaluation nicht möglich, die Online-Befragung der Eltern durch einen qualitativen Zugang zu ergänzen und so auch den Eltern unterschiedliche Optionen der Mitwirkung anzubieten. Eine schriftliche Befragung beinhaltet das besondere Potential viele Menschen zu befragen und damit viele Einschätzungen einbeziehen zu können. Allerdings sind sprachliche Hürden, insbesondere auch

hinsichtlich der Lese- und Schreibkompetenzen in diesem Format schwer zu überwinden. Hinzu kamen unvorhergesehene Schwierigkeiten in der technischen Nutzung des Befragungstools. Dem zu erwartenden Bias wurde mit entsprechend breiter Bewerbung der Befragung und der Einbeziehung von Multiplikatorinnen/Multiplikatoren begegnet. Letztlich bleibt eine solche Befragung aber darauf angewiesen, dass sich die adressierten Personen angesprochen fühlen und für die Mitwirkung entscheiden. Aus Datenschutzgründen wurden kaum personenbezogene Daten erhoben, auch nicht zur Nationalität und/oder gesprochenen Sprache. Insofern kann keine Aussage dazu getroffen werden, in welchem Maße sich Eltern mit Migrationsgeschichte oder Behinderungen, insbesondere sprachlichen Beeinträchtigungen beteiligt haben.

Bezogen auf die Fachkräftebefragung ist anzumerken, dass sich trotz entsprechender Werbung und Erinnerung nur 88 von 178 zu dieser Zeit in den Beratungszentren tätigen Fachkräften beteiligt haben. Dies entspricht rund der Hälfte der Fachkräfte (49,4 Prozent). Dieser Rücklauf ist zu akzeptieren, da die Teilnahme freiwillig war.

Für sämtliche Befragungen gilt, dass die nachfolgend dargelegten Ergebnisse letztlich nur den Ausschnitt widerspiegeln, der sich auf der Basis der Einschätzung der Mitwirkenden ergibt. Nichtsdestotrotz lassen sich hieraus tragfähige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Angebots der Willkommensbesuche gewinnen.

## 4. Zentrale Ergebnisse der verschiedenen Evaluationszugänge

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Sekundäranalyse sowie der Befragungen und damit die Einschätzungen aus den unterschiedlichen Perspektiven zusammenfassend wiedergegeben. Dabei wird auf die zentralen Ergebnisse fokussiert, die sich für die Überlegungen zur Weiterentwicklung des Angebots Willkommensbesuch als relevant erwiesen haben. Weiterführend werden die Ergebnisse aus der Ergebnisdiskussion in einem Workshop mit Fach- und Leitungskräften dargestellt, in dessen Rahmen die Ergebnisse kommunikativ validiert wurden.

### 4.1 Ergebnisse der Sekundäranalyse

Für die Sekundäranalyse lagen Sachberichte der Jugendhilfeplanung für die Jahre 2010 (ab Oktober) bis einschließlich 2019 vor. Aus den hier berichteten Daten lässt sich folgende Entwicklung zur Umsetzung des Angebots der Willkommensbesuche nachzeichnen:

Im beschriebenen Zeitraum sind in Stuttgart insgesamt 56.965 Geburten zu verzeichnen. In diesem Zeitraum wurden insgesamt 34.973 Willkommensbesuche durchgeführt. Dies entspricht einer Erreichungsquote über den Gesamtzeitraum von 61,4 Prozent. Zusätzlich wurden in diesem Zeitraum in 7.482 Fällen das Geschenk von der Familie im Beratungszentrum abgeholt. Dies entspricht einer zusätzlichen Erreichungsquote von 13,1%. Die Willkommenstasche mit Elternbegleitbuch und Geschenk erreichte so in der Summe drei Viertel der Familien (74,5 Prozent), die im Zeitraum von Oktober 2010 bis Dezember 2019 ein Kind bekommen haben.

Die Erreichungsquote der Familien mit dem Willkommensbesuch war über die Jahre rückläufig (von 76,4 Prozent in 2010 bis 44,5 Prozent in 2019). Lediglich im Jahr 2017 war noch einmal ein kurzer Anstieg zu verzeichnen. Im Unterschied dazu ist der Anteil der Familien, die an Stelle des Besuches die Willkommenstasche im Beratungszentrum abholten kontinuierlich gestiegen. In der Summe ist dennoch die Gesamterreichungsquote kontinuierlich gefallen. In 2019 wurden noch rund 60 Prozent der Familien, die in diesem Jahr ein Kind bekommen haben, mit dem Angebot der Willkommensbesuche erreicht.

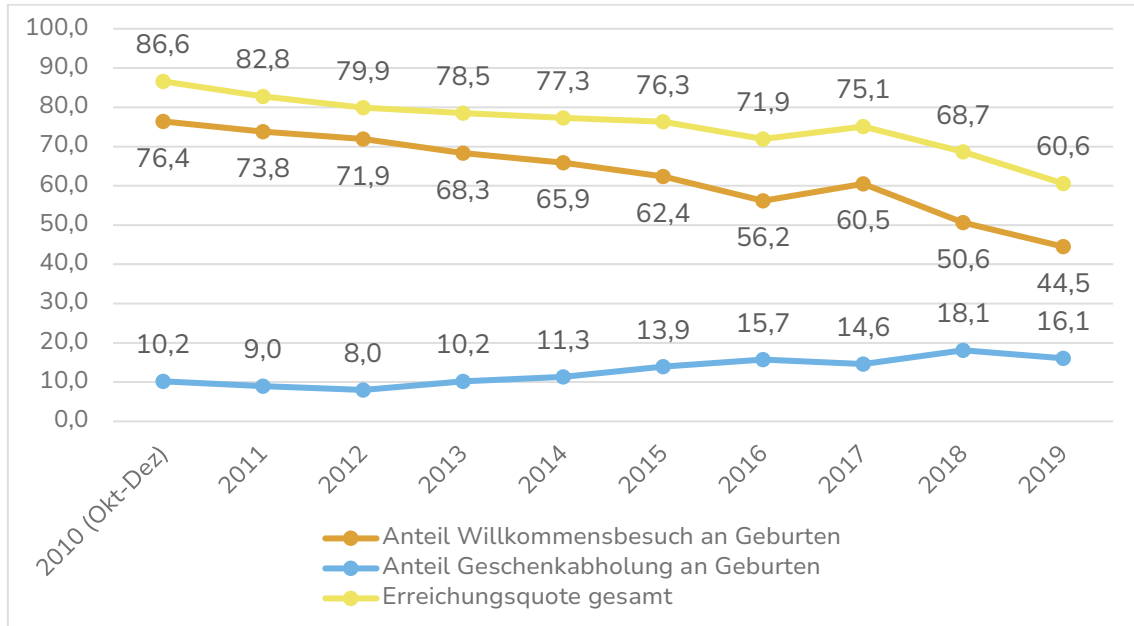


Abbildung 3: Sekundäranalyse: Gegenüberstellung der Erreichungsquoten Willkommensbesuch, Geschenkabholung und Gesamt über die Jahre 2010 (Okt.-Dez.) bis 2019 (Angaben in %)

In den Sachberichten wird auch erfasst, welche Themen im Rahmen der Hausbesuche angesprochen oder aufgegriffen wurden. Die nachfolgende [Tabelle 2](#) gibt wieder, in welcher Häufigkeit die einzelnen Themen über den Zeitraum von 2010 (ab Oktober) bis 2019 erfasst wurden.

Thema	Häufigkeit über den gesamten Zeitraum	Mittelwert pro Jahr
Kinderbetreuung	16.445	1.644,5
Angebote im Stadtteil	10.945	1.094,5
Bildungsangebote	7.813	781,3
Entwicklung des Kindes	7.809	780,9
familiäre Situation	6.685	668,5
Existenzsicherung	2.829	282,9
Wohnsituation (ab 2015)	1.679	335,8
Migration/Integration (ab 2011)	1.520	168,9
spezielle Beratungsangebote (ab 2011)	1.101	122,3

Tabelle 2: Übersicht zu den im Rahmen der Sachberichte der Jugendhilfeplanung zum Angebot der Willkommensbesuche dargestellte Häufigkeit definierter Themenfelder

Mit großem Abstand sind Fragen rund um die Kinderbetreuung das TOP-Thema bei den Willkommensbesuchen, gefolgt von konkreten Angeboten im Stadtteil. Diese Rangfolge gilt über den gesamten Zeitverlauf. Als ähnlich bedeutsam sind die Themen Bildungsangebote, Entwicklung des Kindes und familiäre Situation einzuordnen. Es ist anzunehmen, dass gerade zu diesen Themen im Rahmen der Willkommensbesuche erste niedrigschwellige Beratungssettings angeboten werden können. Das Thema Wohnsituation wurde erst ab 2015 erfasst und tritt darum in geringerer Häufigkeit auf. Anhand des Mittelwertes pro Jahr wird allerdings ersichtlich, dass auch dieses Thema im Rahmen der Willkommensbesuche relevant ist. Die Themen Existenzsicherung, Migration/Integration und spezielle Beratungsangebote sind eher seltener Gegenstand der Willkommensbesuche.

Im Rahmen der Evaluation der Frühen Hilfen in der Landeshauptstadt Stuttgart aus Elternperspektive (ElternForen Stuttgart) wurden in den Jahren 2014/2015, 2017 und 2018 Eltern mit Kindern im Alter bis zu 2,5 Jahren in insgesamt sechs Planungsräumen schriftlich befragt. Zum Frageset gehörten auch die Fragen, wie hilfreich die Eltern den Willkommensbesuch und das Elternbegleitbuch erlebt haben. In allen sechs Planungsräumen wurden sowohl der Willkommensbesuch als auch das Elternbegleitbuch als (sehr) hilfreich erlebt. Die nachfolgende [Tabelle 3](#) zeigt im Einzelnen zu welchem Anteil die Eltern, die sich an der planungsraumbezogenen Befragung beteiligt haben, jeweils den Willkommensbesuch und das Elternbegleitbuch als (sehr) hilfreich bewertet haben:

Erhebung	2014/2015				2017	2018
	1	4	7	9		
Planungsraum	1	4	7	9	8	6
Anzahl Rücklauf Fragebögen (Rücklaufquote)	103 (11,0%)	85 (9,9%)	185 (13,4%)	188 (16,2%)	120 (11,4%)	135 (16,5%)
Willkommensbesuch	83,3%	82,5%	77,9%	81,2%	76,8%	76,7%
Elternbegleitbuch	81,3%	83,8%	80,7%	80,6%	80,5%	81,3%

Tabelle 3: Übersicht zu den Ergebnissen der ElternForen Stuttgart bezogen auf das Angebot der Willkommensbesuche und des Elternbegleitbuches

Im Zuge der in [Kapitel 4.2](#) folgenden Ergebnisdarstellung zur Elternbefragung im Rahmen der Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche wird auf die Ergebnisse im Rahmen der ElternForen noch einmal Bezug genommen.

## 4.2 Ergebnisse der Elternbefragung

Insgesamt haben sich 312 Eltern(teile) an der Befragung mittels Online-Fragebogen beteiligt. Das waren zu 80,8 Prozent Mütter (einschließlich Stief- und Pflege-mütter) von einem oder mehreren Kindern, zu 16,0 Prozent Väter (ebenfalls einschließlich Stief- und Pflegeväter) von einem oder mehreren Kindern. Darüber hinaus waren 2,0 Prozent sonstige Bezugspersonen, 1,3 Prozent haben zu ihrer Rolle keine Angabe gemacht.

### 4.2.1 Zur Inanspruchnahme des Willkommensbesuchs

82,4 Prozent der antwortenden Eltern kennen das Angebot der Willkommensbesuche, 17,6 Prozent haben dies verneint. Daraus lässt sich schließen, dass die Elternbefragung auch eine nennenswerte Gruppe von Eltern erreicht hat, die den Willkommensbesuch nicht kennen. Allerdings war die Befragung für diese Eltern nach der Beantwortung dieser ersten Frage beendet, da der Fokus der Befragung auf den Erfahrungen der Eltern mit dem Willkommensbesuch lag. Hierzu konnten diejenigen, die den Besuch gar nicht kannten, schwerlich etwas beitragen.

Rund zwei Drittel der Eltern, die das Angebot der Willkommensbesuche kennen, haben dieses einmal in Anspruch genommen (65,4 Prozent). Rund ein Fünftel (19,5 Prozent) haben es bereits mehrfach in Anspruch genommen. 7,4 Prozent haben das Angebot bislang nicht genutzt. 6,6 Prozent geben an, dass sie das Angebot nicht erhalten haben, 1,2 Prozent können sich nicht daran erinnern, es erhalten zu haben.

Die nachfolgende [Abbildung 4](#) zeigt, wie sich die Inanspruchnahme des Angebots Willkommensbesuch seitens der an der Befragung mitwirkenden Eltern über die Jahre verteilt. Dabei wird farblich unterschieden, wie häufig der Willkommensbesuch zum ersten, zweiten oder dritten Mal in Anspruch genommen wurde.



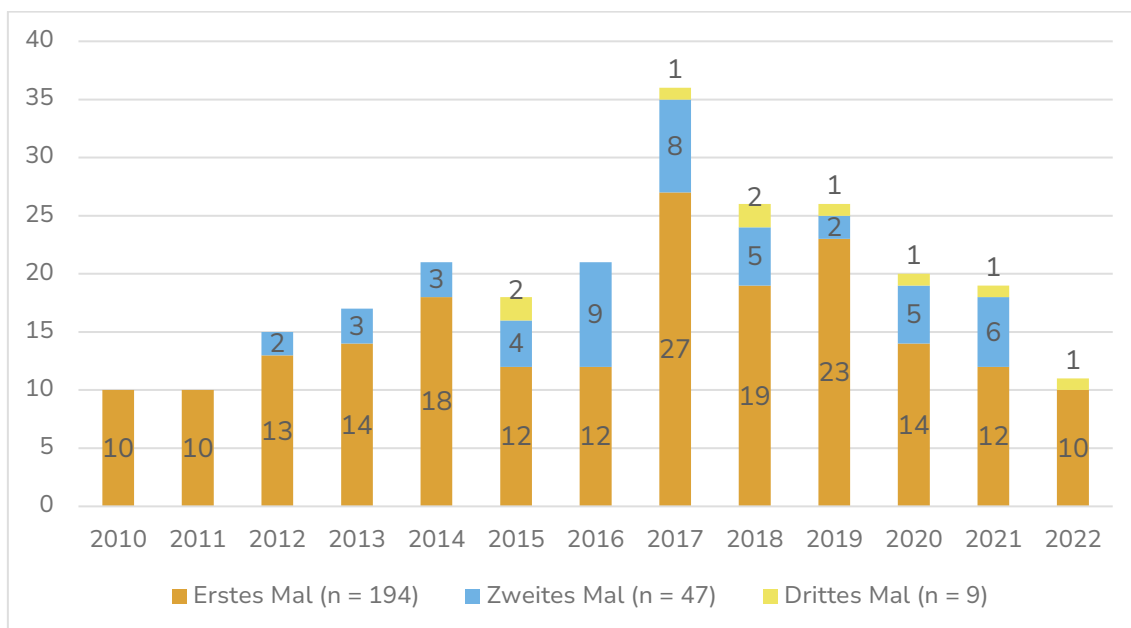


Abbildung 4: Elternbefragung: „Bitte geben Sie an, wann Sie das Angebot der Willkommensbesuche in Stuttgart bereits selbst in Anspruch genommen haben.“ (Angaben sind Häufigkeit in absoluten Zahlen)

Fast zwei Drittel der Familien haben den Willkommensbesuch auch als Besuch in der eigenen Häuslichkeit in Anspruch genommen (63,2 Prozent). Knapp ein Fünftel hat den Besuch darauf begrenzt, dass die Willkommenstasche von einer Person des Beratungszentrums an der Haustür abgegeben wurde (18,6 Prozent)<sup>6</sup>. 18,2 Prozent der Familien haben die Willkommenstasche mit dem Elternbegleitbuch im Beratungszentrum abgeholt („Geschenkabholung“). Von 15 Familien, die den Willkommensbesuch mehrfach und in unterschiedlicher Form in Anspruch genommen haben, haben 14 den Willkommensbesuch zu Hause erhalten, drei die Willkommenstasche an der Haustür entgegengenommen und wiederum 14 die Willkommenstasche im Beratungszentrum abgeholt.

Die Inanspruchnahme des Willkommensbesuchs hat sich über die Jahre verändert. Besonders hervorstechend ist dabei innerhalb der Elterngruppe, die sich an der Befragung beteiligt hat, die ausgesprochen hohe Anzahl an Besuchen zu Hause im Jahr 2017. Aus den Ergebnissen der Onlinebefragung lassen sich allerdings keine

<sup>6</sup> Bei diesem Ergebnis ist zu beachten, dass während der Corona-Zeit die Hausbesuche teils komplett ausgesetzt oder anders umgesetzt wurden. Diese variiert aufgrund der ständigen Änderung der Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben. Folgende Varianten wurden umgesetzt: März bis Juni 2020: keine Willkommensbesuche im häuslichen Umfeld, Angebot einer telefonischen Beratung oder einer Abholung der Geschenke im BZ (nachfolgend Variante 1); Juni bis Oktober 2020: gewöhnliche Durchführung mit den entsprechenden Abstandsregeln (nachfolgend Variante 2); Oktober 2020 bis Dezember 2020: Übergabe der WB-Tasche an der Haustür der Familie; Dezember 2020 bis Juni 2021: Variante 1; Juni 2021 bis Mai 2022: Variante 2

weiteren Erkenntnisse zu den Gründen für diesen punktuellen Anstieg ableiten. Im Rahmen des ersten Workshops wurde allerdings von teilnehmenden Fach- und Führungskräften die Hypothese geäußert, dass dies in Willkommensbesuchen in Gemeinschaftsunterkünften begründet sein könnte, an denen jeweils eine Gruppe von Eltern teilnahmen, hier also mit einem Besuch mehrere Eltern erreicht wurden.

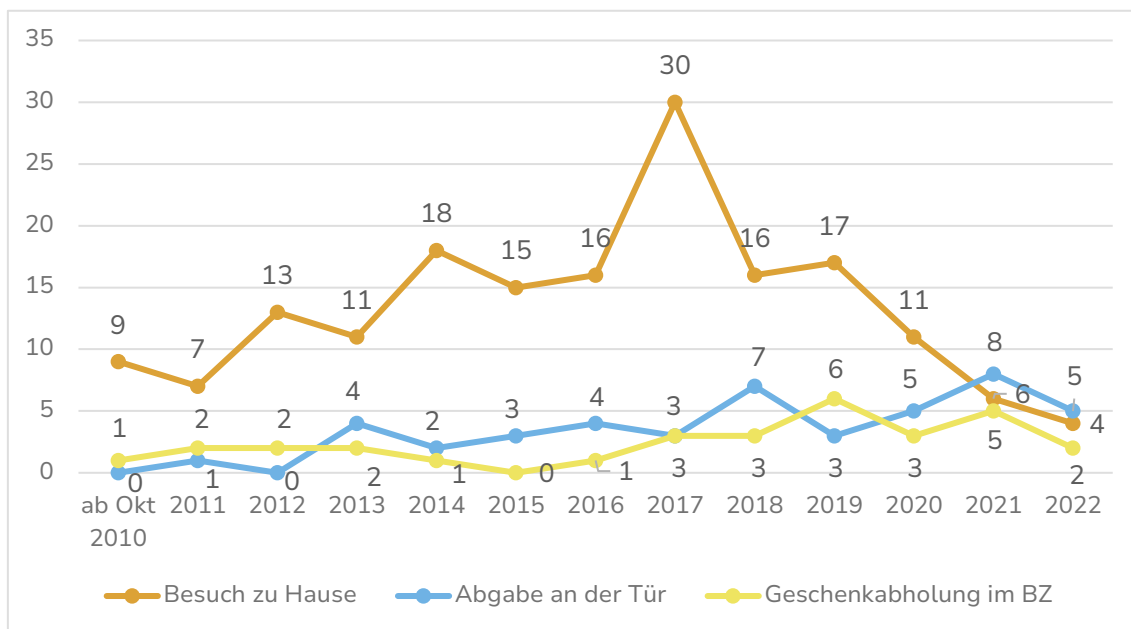


Abbildung 5: Ergebnis der Elternbefragung zur Form der Inanspruchnahme der Willkommensbesuche zwischen 2010 und 2022 (Angaben sind Häufigkeit in absoluten Zahlen)

## 4.2.2 Zur Bewertung des Angebots Willkommensbesuch

Insgesamt hat den Eltern der Willkommensbesuch gut gefallen. Fast zwei Drittel (65,3 Prozent) geben an, dass ihnen der Willkommensbesuch mit den Willkommensgeschenken (Kapuzenhandtuch und Elternbegleitbuch) (sehr) gut gefallen hat. Nur 3,6 Prozent sagen, dass es ihnen gar nicht gefallen hat.

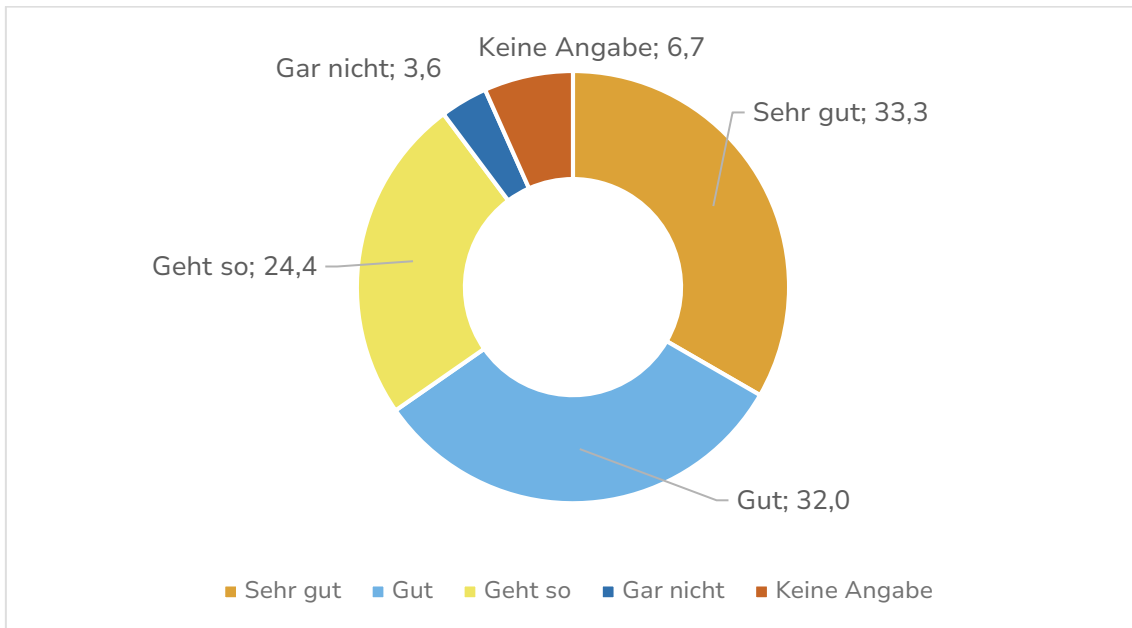


Abbildung 6: Elternbefragung: „Wie hat Ihnen der Willkommensbesuch mit den Willkommensgeschenken (Kapuzenhandtuch und Elternbegleitbuch) bei Ihnen zu Hause gefallen?“ (Angaben in %, n = 225)

Eine zentrale Fragestellung der Elternbefragung zielte darauf ab, von den Eltern Rückmeldung zu erhalten, inwieweit die im Konzept intendierten Zielsetzungen tatsächlich erreicht werden. Diese Zielsetzungen sind:

- Die Eltern können hier Fragen zu Angeboten für Kinder und Familien im Stadtteil stellen, das heißt sie können hier Informationen zu geeigneten Angeboten erhalten.
- Die Eltern können Fragen zur Kindererziehung und Entwicklung stellen, das heißt sie können Informationen und niedrigschwellige Unterstützung in diesem Themenfeld erhalten.
- Eltern können konkret nach Unterstützung fragen.
- Die Eltern können das Beratungszentrum kennen lernen, das heißt sie erhalten Informationen zum Bestehen dieses Angebotes, zum Zugang und zu dem, was sie hier an Unterstützung erwarten können.

Die nachfolgende [Abbildung 7](#) zeigt, in welchem Maße diese konzeptionell verankerten Ziele des Willkommensbesuchs von den Eltern als relevant erachtet wurde und tatsächlich in Anspruch genommen werden konnten. Dabei wurden alle Formen des Angebots Willkommensbesuch eingeschlossen.

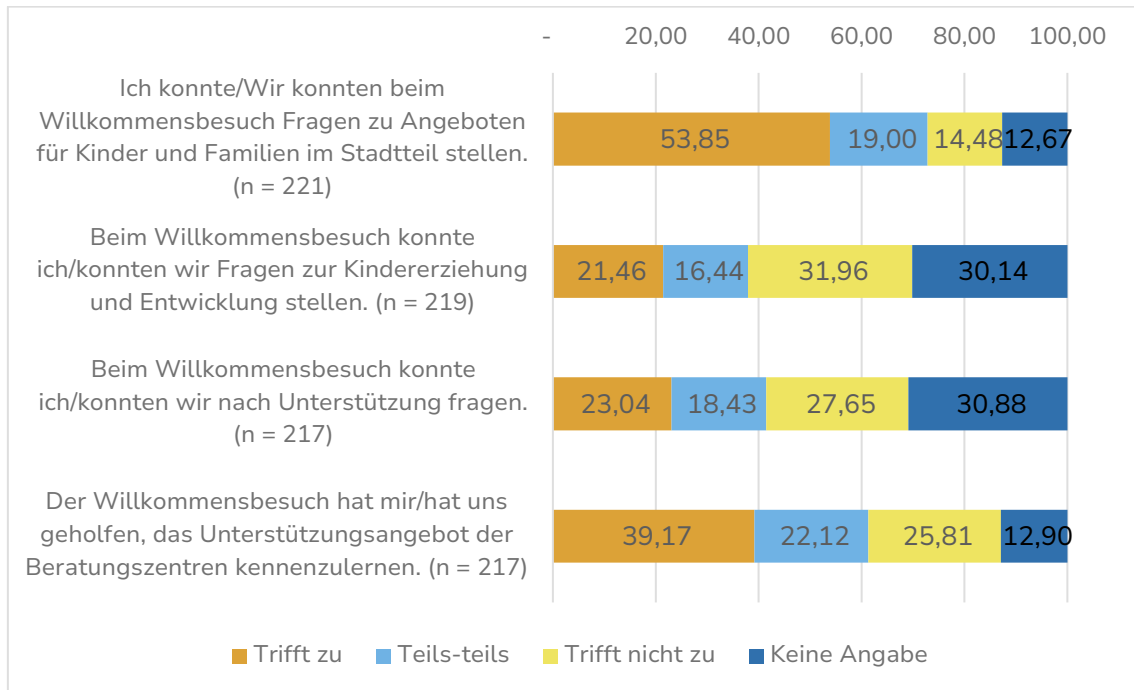


Abbildung 7: Elternbefragung: Ziele des Willkommensbesuchs (Angaben in %)

Betrachtet man alleine die Willkommensbesuche, die in Form eines Besuches in der Häuslichkeit der Familie durchgeführt wurden, dann fällt auf, dass der Anteil der Eltern, die angeben, dass die jeweilige Aussage zutrifft, bei allen vier Zielen höher ausfällt. Besonders auffällig ist dies bei der ersten Zielsetzung (Informationen zu Angeboten für Kinder und Familien im Stadtteil), zu der Eltern, die den Besuch zu Hause entgegengenommen haben, zu 63 Prozent angeben, dass dies zutrifft. Dies sind fast zwei Drittel der Eltern in dieser Gruppe. Der Anteil der Eltern, der angibt, dass sie das Unterstützungsangebot des Beratungszentrums kennenlernen konnten, liegt 5 Prozent höher (44 Prozent). Bei den anderen beiden Zielsetzungen fällt der entsprechende Anteil um drei beziehungsweise vier Prozentpunkte höher aus. Allerdings hatten zu diesen beiden Aussagen jeweils rund 30 Prozent der Eltern keine Aussagen gemacht. Dies kann als Hinweis verstanden werden, dass für einen Teil der Eltern diese Themen – zumindest zu diesem Zeitpunkt – nicht relevant waren.

Mit diesem Befund kann resümiert werden, dass das Angebot des Willkommensbesuchs als Besuch in der Häuslichkeit der Familie zumindest tendenziell eine höhere Wirksamkeit entfalten kann, als die reine Übergabe der Willkommenstasche an der Haustür oder auch bei Abholung im Beratungszentrum.

Zur Frage, was den Eltern an den Willkommensbesuchen gefallen hat, konnten diese aus einer Reihe von Antwortvorgaben auswählen. Die Verteilung ihrer Angaben, was ihnen davon gefallen hat, ist in der nachfolgenden [Abbildung 8](#) dargestellt. Darüber hinaus gab es sieben Angaben unter „Sonstigem“. Hier wurde vier

Mal angegeben, dass das Jugendamt mit diesem Besuch zugänglicher wird, zwei Mal wurde die Kontrollfunktion des Jugendamtes mit diesen Besuchen positiv hervorgehoben, einmal wurde erwähnt, dass die gleichzeitige Anwesenheit von zwei Fachkräften (davon mindestens eine weibliche Person) das Sicherheitsgefühl während des Besuchs erhöhen.

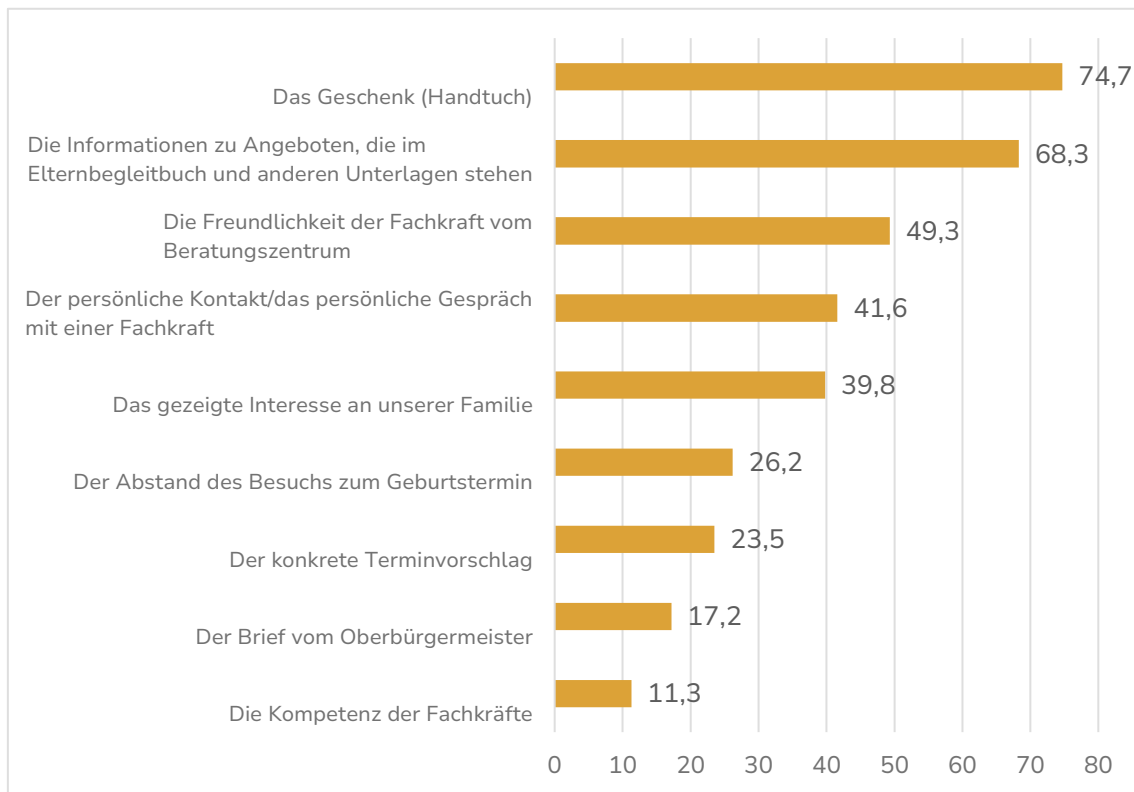


Abbildung 8: Elternbefragung: „Mir/uns haben folgende Punkte an den Willkommensbesuchen gefallen“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich)

Wie [Abbildung 8](#) zeigt, kommt das Geschenk (Handtuch) bei den Eltern sehr gut an. Drei Viertel der Eltern geben an, dass es ihnen gefällt. Immerhin noch gut zwei Drittel der Eltern gefallen auch die Informationen zu Angeboten, die sie im Elternbegleitbuch beziehungsweise in den weiteren beigefügten Materialien finden. Ungefähr die Hälfte der Eltern hebt die Freundlichkeit der Fachkraft des Beratungszentrums hervor, gut 40 Prozent hat der persönliche Kontakt beziehungsweise das persönliche Gespräch mit der Fachkraft gefallen. Ähnlich vielen hat das gezeigte Interesse an der eigenen Familie gefallen. Weniger relevant oder auch passend scheinen für die Eltern die eher organisatorischen Aspekte wie der zeitliche Abstand des Besuchs zum Geburtstermin, der konkrete Terminvorschlag und der Brief vom Oberbürgermeister zu sein. Besonders auffallend und im Weiteren bedenkenswert ist der Befund, dass die Eltern am seltensten angeben, dass ihnen die Kompetenz der Fachkräfte gefallen hat. Eine Hypothese aus der Besprechung der Ergebnisse im Workshop stellte die Möglichkeit in den Raum, dass die Fragen und Themen, die Eltern in den ersten Wochen mit einem Säugling bewegen, eher in den

Kompetenzbereich von Fachkräften im Bereich der Geburtshilfe und/oder Kinderkrankenpflege fallen. Hieran kann zum einen die Reflexion anschließen, wer in Zukunft die Willkommensbesuche durchführen soll, zum anderen kann hier aber auch die Frage gestellt werden, was die Fachkräfte der Beratungszentren brauchen, um von den Eltern auch in diesem Kontext als kompetent erlebt zu werden. Diese Frage sollte auch im Kontext der Entwicklung von Schulungsangeboten für die Fachkräfte Berücksichtigung finden, wie es auch für das Curriculum des Aktionsprogramms Familienbesucher unterstrichen wird (Pillhofer/Fegert/Ziegenhain 2012).

**Eine grundsätzliche Zufriedenheit mit dem Angebot der Willkommensbesuche kommt in folgenden Kommentierungen von Eltern zum Ausdruck:**

- eine tolle Initiative
- Sehr lieb gemeint, danke für die Bemühungen
- Gerne weiter so! Das Angebot ist toll und sehr hilfreich, wir haben uns sehr darüber gefreut :-)
- Wir waren positiv überrascht von Stuttgart und seinen Bemühungen.
- Finde es ein sehr gutes Konzept mit dem Vehikel eines Geschenks Zugriff auf beziehungsweise Erstkontakt zu jeder Familie zu kriegen. Sollte man weitermachen.
- Wir sind sehr zufrieden mit dem Angebot. Allerdings ist unser Kind auch sehr pflegeleicht und wir hatten auch sonst keine Schwierigkeiten. Ich denke andere Familie profitieren noch mehr von euren Angeboten.
- Mittlerweile ist mein erstgeborenes Kind 10 Jahre alt und benutzt immer noch ihr Handtuch als stolze Stuttgarterin. Ich persönlich finde sowohl das Elternbegleitbuch, das Handtuch und den damit verbundenen persönlichen Besuch eine gelungene Aufmerksamkeit. Weiter so!
- Es ist ja schon 9 Jahre her, aber dass ich mich noch konkret an den Besuch erinnere, an den Ordner, die Elternbriefe und die STÄRKE-Gutscheine und andere Angebote, spricht doch für sich. Supergut, behalten Sie das bitte bei!
- Die Vermittlung des Kontaktes zu einer anderen Familie mit fast gleich altem Kind. (Datenweitergaben immer nur nach Genehmigung.) Wir sind jetzt noch sehr gut befreundet!!!
- Für einige Familien mit Sicherheit sehr hilfreich, ich hoffe, dass die Familien, die Hilfe brauchen, sie dann auch in Anspruch nehmen
- Tolles Angebot, auch wenn es für uns persönlich nicht direkt nötig war, da wir in "stabilen" Verhältnissen leben. Wir haben es trotzdem gerne angenommen und ein paar nützliche Infos erhalten (z.B. der Plan mit den Spielplätzen, Infos zu Elterntreffs, ...)

Analog zur Frage, was den Eltern beim Willkommensbesuch gefallen hat, wurden sie auch gefragt, was nicht gefallen hat. Auch hier wurden verschiedene Antwortmöglichkeiten angeboten, die dann angeklickt werden sollten, wenn diese für sie zutreffen. Die Verteilung auch dieser Angaben wird in [Abbildung 9](#) dargestellt. Von der Möglichkeit zusätzlich unter „Sonstigem“ Angaben zu machen, wurde an dieser Stelle von 45 Eltern Gebrauch gemacht. Sämtliche Angaben erläutern, warum es in diesem Fall zu keinem Willkommensbesuch gekommen war. So gaben 25 Eltern die Rückmeldung, dass der Willkommensbesuch coronabedingt ausgefallen ist. Elf Eltern teilten mit, dass ihnen vom Beratungszentrum kein Termin vorgeschlagen wurde. Acht Eltern gaben an, dass ihnen eine Abholung nicht möglich war, insbesondere aufgrund der Kinderbetreuungssituation und wegen des Lockdowns. Darüber hinaus wurde einmal angegeben, dass der Besuch wegen Personalmangel abgesagt wurde. Einmal erschien die Fachkraft, obwohl die Familie den Termin abgesagt hatte.

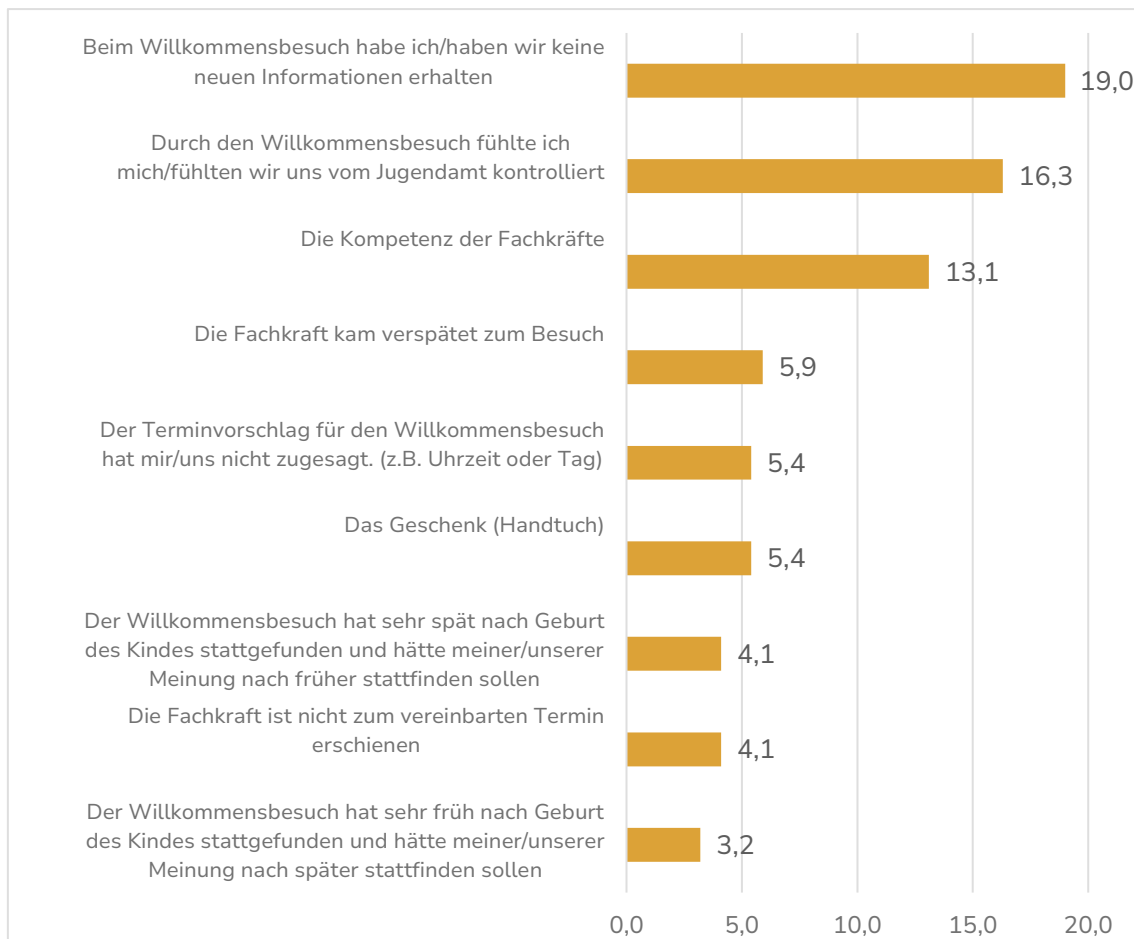


Abbildung 9: Elternbefragung: „Beim Willkommensbesuch haben mir/uns folgende Punkte nicht gefallen.“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich)

[Abbildung 9](#) zeigt, dass für knapp ein Fünftel der Eltern der Willkommensbesuch keine neuen Informationen gebracht hat. Dies kann darauf verweisen, dass ein Teil

der Eltern bereits über gute Informationsquellen verfügt. Dass immerhin 16 Prozent der Eltern sich mit dem Willkommensbesuch vom Jugendamt kontrolliert fühlen, berührt eine Kernfrage zur Gestaltung des Angebots der Willkommensbesuche, wo diese angesiedelt und vom wem sie durchgeführt werden sollen. Vor dem Hintergrund der Evaluationsergebnisse aus Nordrhein-Westfalen (Günter/Frese 2014) könnte hier allerdings auch die Ausgestaltung des Besuchs durch die Fachkräfte und die Haltung, mit der sie den Eltern begegnen, eine Rolle spielen. Die Frage, wie kompetent die Fachkräfte von den Eltern erlebt werden, erscheint auch unter dem Blickwinkel, was nicht gefallen hat, als besonders relevant. Damit wird die bereits vorgenommene Einordnung zu diesem Thema noch einmal unterstrichen. Die weiteren Aspekte, die nicht gefallen haben, werden eher vereinzelt angenommen und berühren vor allem verschiedene zeitliche Aspekte in der Organisation, aber auch das Geschenk (Handtuch).

Zur Frage des Nicht-Gefallens haben die Eltern von der Möglichkeit der zusätzlichen offenen Kommentierung regen Gebrauch gemacht. Nachfolgend werden die Rückmeldungen thematisch sortiert für die weitere Beschäftigung damit zur Verfügung gestellt. Die Angaben in Klammern geben jeweils an, in welchem Jahr der Willkommensbesuch stattgefunden hat, auf den sich die Aussage bezieht.

#### **Rückmeldungen zum Zeitpunkt des Besuchs**

- Den ersten Besuch bekamen wir bei unserem 2. Kind 2010. Dieser war für die darin erhaltenen Infos und den Stärke-Gutschein fast zu spät. (2010/2013/2015)
- Aus meiner Sicht war das Besuchsangebot damals (mein Kind wurde 2019 geboren) nett gemeint, aber es kam zu früh (Kind hatte eine Gaumenspalte, die Ernährungssituation war im ersten Dreivierteljahr schwierig) und ich wusste auch inhaltlich nicht wirklich etwas damit anzufangen. (2019)
- Einige Informationen hätte ich vor der Geburt oder zeitnah danach benötigt

#### **Keinen Terminvorschlag für Besuch erhalten**

- Wir haben das Angebot und das Geschenk nur bei dem ersten unserer drei Kinder erhalten. (2016)
- Wir hatten einen Brief erhalten bei beiden Kindern. In keinem der beiden Fälle wurden wir danach wie versprochen kontaktiert, um ein Gespräch zu organisieren.
- Ich habe mein zweites Kind, aber niemanden hat mich besucht
- Für das zweite Kind gab es kein persönliches Gespräch oder Kontakt. (2014)
- Beim zweiten Kind gab es kein Angebot für einen Willkommensbesuch. Das fand ich schade, da ja jedes Kind gleichermaßen "wichtig" ist. (2016)



- beim 3. Kind habe ich das Handtuch nicht bekommen und finde das sehr schade (2013/2017)
- Bei Kind Nr. 5 (2018) kann ich mich an keinen Terminvorschlag erinnern. Und als wir uns in einer Notsituation dann wirklich mal ans Jugendamt wandten, konnte uns leider keine Hilfe angeboten werden. Das war sehr frustrierend. (2010/2013/2015)

#### **Fachkraft nicht erschienen oder verspätet**

- Wir wurden bei allen Kindern angeschrieben und ein Besuch wurde angekündigt. Aber bei allen Kindern kam niemand.
- Nachdem zum angekündigten Termin niemand kam, bin ich vorbeigegangen.
- Einmal hat das Jugendamt gestreikt, einmal war die Person krank. Beide Besuche wurden nicht nachgeholt. Abgesagt wurde nur per Brief, der aber erst nach dem nicht stattfindenden Besuch ankam. (2017)
- Unser Termin bei unserem ersten Kind wurde von Seiten der Stadt verpasst und erst nach unserem Zutun kam es zu einem neuen Termin. (2019)
- Es ist sehr ärgerlich, wenn die Dame zum Besuch zu spät kommt. Gerade mit kleinem Kind/Kindern ist das Zeitmanagement eine Herausforderung - wenn dann die Dame (ohne vorherige Info) zu spät kommt, ist das sehr ärgerlich und bringt alles durcheinander. Dies trägt nicht zu einer entspannten Gesprächsatmosphäre bei. (2018)

#### **Rückmeldung zu Abholung im Beratungszentrum**

- Ich finde es schade, dass damals nicht die Zeit gefunden wurde bei uns vorbei zu kommen. Wir hatten nur den Brief im Briefkasten, dass wir das Geschenk abholen können. Das macht man dann auch irgendwie nicht mit Baby und man fühlt sich so auch nicht willkommen.
- Keinen Besuch erhalten, aber Einladung zum Besuch beim Jugendamt
- Beim ersten Besuch wusste ich nicht welche Fragen ich stellen will und kann und jetzt, wenn ich es weiß, soll ich nur das Geschenk abholen, ohne Besuch. Bisschen schade! (2020)
- Bei Kind Nr. 2 habe ich es leider nicht geschafft das Handtuch abzuholen, der vorgeschlagene Termin hatte nicht gepasst. (2015)
- Bei Kind Nr. 3+4 (2013+2015) haben wir dann den Termin aufgrund von Terminüberschneidungen und der Erfahrung vom ersten Mal abgesagt und das Material abgeholt. (2010/2013/2015)

### Rückmeldungen im Zusammenhang mit Corona

- Hallo, ein Familienbesuch war aufgrund von Corona nicht möglich. Gerade zu Corona und komplettem Lockdown wäre es toll gewesen, wenn irgendetwas online stattgefunden hätte beziehungsweise durch das Jugendamt an die Eltern kommuniziert hätte werden können. Online Kurse/Austausch, so wahnsinnig wichtig, vor allem da man mit dem Kind nicht raus kam und sich kaum austauschen konnte. Schade, dass hier nicht mehr von Seiten der Stadt kam. Ich würde hoffen, dass gerade das Jugendamt über mehr Informationen verfügt und diese an die Eltern weitergibt. Gerade als Erstlingseltern kämpft man so sehr mit allem anderen, dass da eine solche Hilfe Gold wert gewesen wäre. Oder ein Besuch im Krankenhaus, man bedenke, kompletter Lockdown, die Mütter waren im Wochenbett komplett alleine (Stillprobleme gab's gratis dazu, gerade weil viele von ihren Lieben so abgeschirmt wurden, da wäre ein wenig Zuspruch echt Gold wert gewesen). Da würde ich mir Besserung wünschen (in der Hoffnung, dass nicht noch einmal eine Pandemie eintritt).
- Wegen Corona kam bei dem zweiten Kind leider keiner nach Hause und mit zwei Kindern und dem Kita-Lockdown hatten wir keine Zeit, das Geschenk abzuholen (2018)
- Leider kein Willkommensbesuch aufgrund Corona :( Wurde leider auch nicht nachgeholt.
- In der Corona Zeit kam unser zweites Kind. Ich hätte es schön gefunden, wenn das Willkommensgeschenk verschickt oder vor die Tür gelegt (kontaktlos) worden wäre. Ein persönliches Abholen war für uns so nach der Geburt zu umständlich und wir haben schlussendlich keines. (2018)
- Ich finde den Ansatz sehr gut, allerdings muss es insbesondere während Pandemien sinnvolle und leicht zugängliche Unterstützung für Familien geben. Die Angebote fanden nicht statt und die Information war nicht einfach zu erhalten. Man musste also viel Energie hineinstecken, das verfehlt den Unterstützungsgedanken.
- Leider hat während der Pandemie kein Angebot stattgefunden. Dadurch ist man allein gelassen worden. Das Elternbegleitbuch ist nett, aber für alleinerziehende und erst Eltern ohne Unterstützung, nicht möglich zu lesen. Eine digitale Lösung wäre zeitgemäß. Wenn es auch Videos gibt, kann man diese nebenbei laufen lassen.
- Aufgrund Corona konnten wir die Tasche nur abholen. (2019/2021)
- Kind Nr. 3 ist im ersten Lockdown geboren. Ich kann mich nicht erinnern einen Brief bekommen zu haben. (2015)
- Bei unserem zweiten Kind - geboren 2020 - kam es coronabedingt zu keinem Termin und abholen konnte ich das Willkommensgeschenk/Handtuch ebenfalls

nicht. Hier lässt sich einiges verbessern – ansonsten finde ich die Initiative der Stadt sehr schön. (2019)

### **Rückmeldungen zu durchführenden Fachkräften**

- Das Ganze macht nur Sinn, wenn die Mitarbeiter\*innen dafür geeignet sind. Ungepflegte, nicht kommunikative Mitarbeiter sollten dafür nicht eingesetzt werden. Und wäre es nicht viel besser, wenn die MA von den Frühen Hilfen die Besuche erledigen? Die könnten das Angebot doch viel besser darstellen und es entfällt der Kontrollmoment. (2012)
- Ich finde das Angebot sehr gut. Sehr schade finde ich, wenn es durch mangelnde Motivation der Mitarbeiterin und so gut wie kein Wissen über Angebote im Stadtteil absolut keinen Nutzen hat. Keine meiner Fragen konnte die Besucherin beantworten. (2019)
- Zu viel Papierkram, unfreundliche Fachkraft (2016/2019)
- Etwas Empathie der Fachkräfte wäre hilfreich. (2014/2018)
- Bei uns wurde der Besuch nicht von einer Fachkraft durchgeführt, sondern von einer Dame, die das nur vertretungsweise gemacht hat (an die Gründe kann ich mich nicht mehr erinnern). Konkrete Fragen meinerseits konnten nicht beantwortet werden und es wurde nur auf das Begleitbuch und auf die Homepage der Stadt Stuttgart verwiesen beziehungsweise an sonstige Beratungsstellen für junge Eltern. (2018)
- Man stellt den Nutzen des Gesprächs in Frage, wenn bspw. auf Punkte die einem wichtig sind (Hebammenmangel, Abweisung Geburtsklinik, mangelnde Anzahl an Kursen zur Geburtsvorbereitung und Nachsorge etc.) angesprochen werden und dann wird schulterzuckend geantwortet, dass das halt so ist und man kann nichts machen. Und leider wirkt es nicht sehr professionell, wenn die Fachkraft bei Zwillingen mit unterschiedlichem Geschlecht fragt, ob die beiden einiig sind. Insgesamt ist der Besuch für uns daher eher nicht in so guter Erinnerung. (2018)

### **Rückmeldungen zur Rolle des Jugendamtes**

- Das Jugendamt sollte dringend verstärkt darüber aufklären, dass es nicht nur dazu da ist, Familien zu kontrollieren und Kinder aus problematischen Verhältnissen herauszuholen, sondern, dass es beraten und begleiten kann und wichtige verwaltungstechnische Aufgaben übernimmt. Ich finde, das Jugendamt der Stadt Stuttgart macht einen ganz tollen Job! Viele wissen es nur nicht und dadurch ist die Hemmschwelle, sich ans Jugendamt zu wenden unberechtigterweise hoch. Schade. (2014)
- Ich empfand das Willkommensgespräch leider nicht als einen Türöffner zum Jugendamt. In einer neuen familiären Situation eine Person vom Jugendamt in

- der eigenen Wohnung zu empfangen, war für mich anstrengend. Ich hätte vermutlich lieber einen Termin im Jugendamt wahrgenommen. (2010/2013/2015)
- Tatsächlich war mein erster Gedanke beim Terminvorschlag "Huch, jetzt werden wir vom Jugendamt kontrolliert", allerdings finde ich es auch eine gute Idee, dass so niedrigschwellig Hilfe angeboten werden kann, wenn man sonst vllt nicht selbst auf die Idee kommt, sich Hilfe zu suchen. (2018)
  - Der Besuch war schon ganz nett und sicher war es gut, die Hürde ggü dem Jugendamt zu verringern. Aber ich stelle mir das Angebot schon sehr kostspielig vor. Eine Evaluation ist daher sicher eine gute Idee,-) viel Erfolg! (2015/2018)

### 4.2.3 Zum Elternbegleitbuch

60 Prozent der Eltern geben an, dass sie das Elternbegleitbuch kennen, erhalten und auch bereits genutzt haben. Ein weiteres gutes Drittel der Eltern (36,9 Prozent) kennen das Elternbegleitbuch ebenfalls, haben es auch erhalten, es bisher aber noch nicht genutzt. Nur 1,4 Prozent der Eltern gibt an das Elternbegleitbuch nicht zu kennen, 0,9 Prozent der Eltern kennen es zwar, geben aber an, dass sie es nicht erhalten haben. Insgesamt kann also festgestellt werden, dass das Elternbegleitbuch bei so gut wie allen Eltern, die sich an der Befragung beteiligt haben, bekannt ist. Fast alle Eltern (97 Prozent) finden die Informationen, die das Elternbegleitbuch enthält, (sehr) verständlich. Fast ebenso viele (94,8 Prozent) finden das Elternbegleitbuch hilfreich. Was die Eltern mit welcher Ausprägung am Elternbegleitbuch als hilfreich ansehen, bildet nachfolgende [Abbildung 10](#) ab.

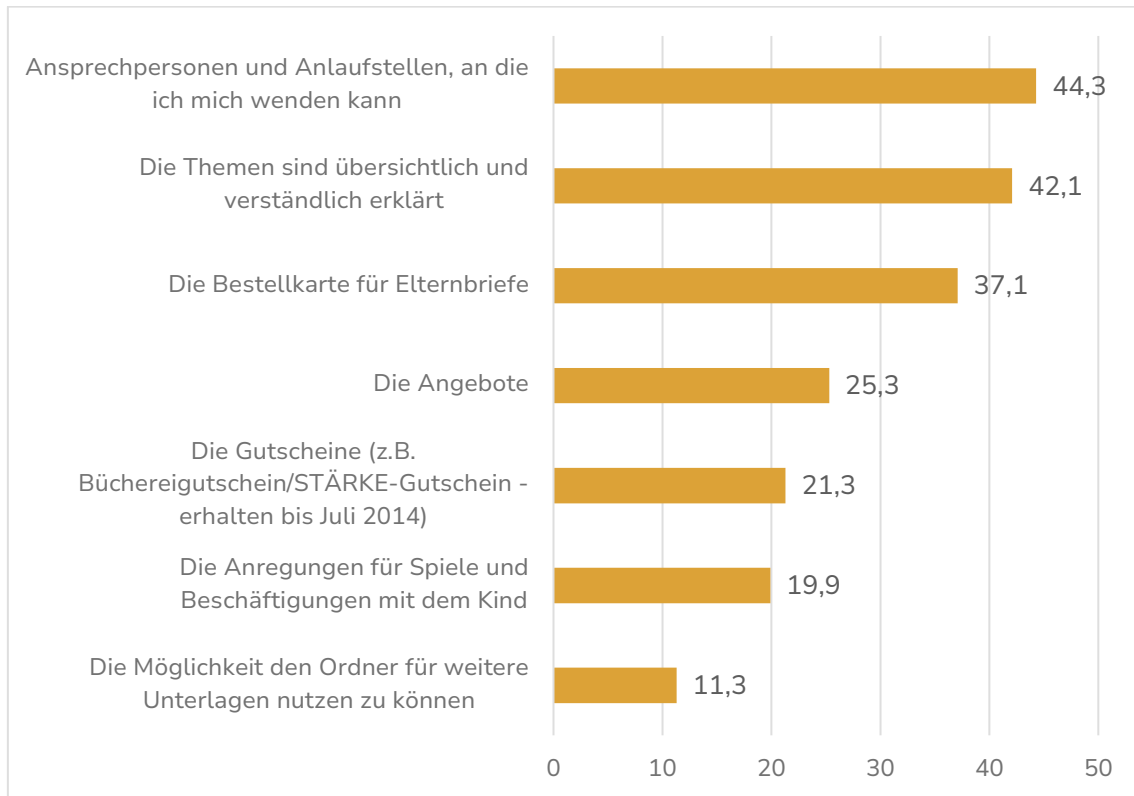


Abbildung 10: Elternbefragung: „Was finden Sie hilfreich am Elternbegleitbuch?“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich)

Die Rückmeldungen der Eltern zeigen, dass die Informationen im Elternbegleitbuch zu Ansprechpersonen und Anlaufstellen, an die sie sich bei Bedarf wenden können, als am hilfreichsten erlebt werden. Immerhin fast die Hälfte der Eltern (44,3 Prozent) geben dies als hilfreich an. Ähnlich viele Eltern (42,1 Prozent) geben (außerdem) an, dass die Themen übersichtlich und verständlich erklärt sind. Auch die Bestellkarte für die Elternbriefe beschreibt noch gut ein Drittel der Eltern (37,1 Prozent) als hilfreich. Ein Viertel der Eltern benennt (zudem) die Angebote, gut ein Fünftel die Gutscheine. Ebenfalls fast ein Fünftel der Eltern findet die Anregungen für Spiele und Beschäftigungen mit dem Kind hilfreich. Für eine deutlich kleinere Gruppe (11,3 Prozent) ist die Möglichkeit den Ordner für weitere Unterlagen nutzen zu können hilfreich.

Auch zum Elternbegleitbuch wurde die Gegenfrage gestellt, was nicht gefällt oder fehlt. Nachfolgende [Abbildung 11](#) bildet die Verteilung der Angaben der Eltern ab.

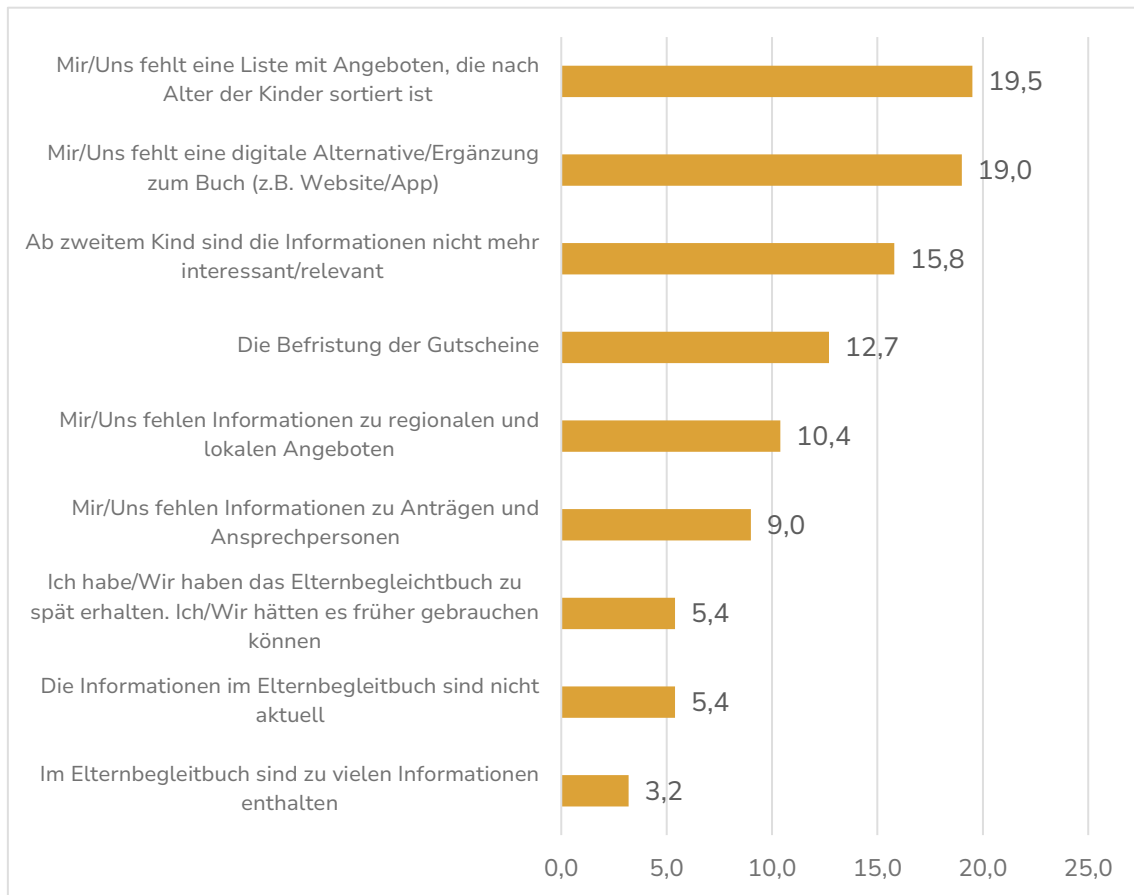


Abbildung 11: Elternbefragung: „Was gefällt Ihnen nicht oder was fehlt Ihnen am Elternbegleitbuch?“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich)

Die Rückmeldungen der Eltern zu Verbesserungsbedarfen bezüglich des Elternbegleitbuchs geben konkrete Hinweise. Am häufigsten (19,5 Prozent) fehlt den Eltern eine Sortierung der Angebote nach Alter der Kinder. Das würde eine gezieltere Suche nach Angeboten erleichtern. Ähnlich ist die Angabe von 10,4 Prozent der Eltern einzuordnen, die sich mehr Informationen zu regionalen und lokalen Angeboten wünschen. 9 Prozent der Eltern wünschen sich außerdem mehr Informationen zu Anträgen und Ansprechpersonen.

Knapp ein Fünftel der Eltern wünscht sich eine digitale Fassung oder Ergänzung zum Elternbegleitbuch. Mit der Bereitstellung der Homepage zu den Frühen Hilfen wurde hier ein konkreter Schritt in diese Richtung bereits gegangen.

12,7 Prozent der Eltern gefällt die Befristung der Gutscheine nicht.

Rund 16 Prozent der Eltern melden zurück, dass die Informationen ab dem zweiten Kind nicht mehr interessant oder relevant sind. Für diese Familien ist das Zusammenleben mit einem Kind auch nicht mehr neu. Das Elternbegleitbuch ist aber – notwendiger Weise – auf die Situation des Eltern-/Familie-Werdens und damit auf die Situation der Geburt des ersten Kindes ausgerichtet.

Schließlich thematisieren einige wenige Eltern (5,4 Prozent) auch hier noch einmal den Zeitpunkt des Willkommensbesuchs beziehungsweise genauer der Übergabe des Elternbegleitbuchs. Sie halten den Zeitpunkt für zu spät und teilen mit, dass sie es schon früher hätten gebrauchen können.

Der hohen Bekanntheit des Elternbegleitbuches und auch der großen Gruppe an Eltern, die das Elternbegleitbuch schon einmal genutzt haben, steht folgende Verteilung hinsichtlich der Häufigkeit der Nutzung gegenüber:

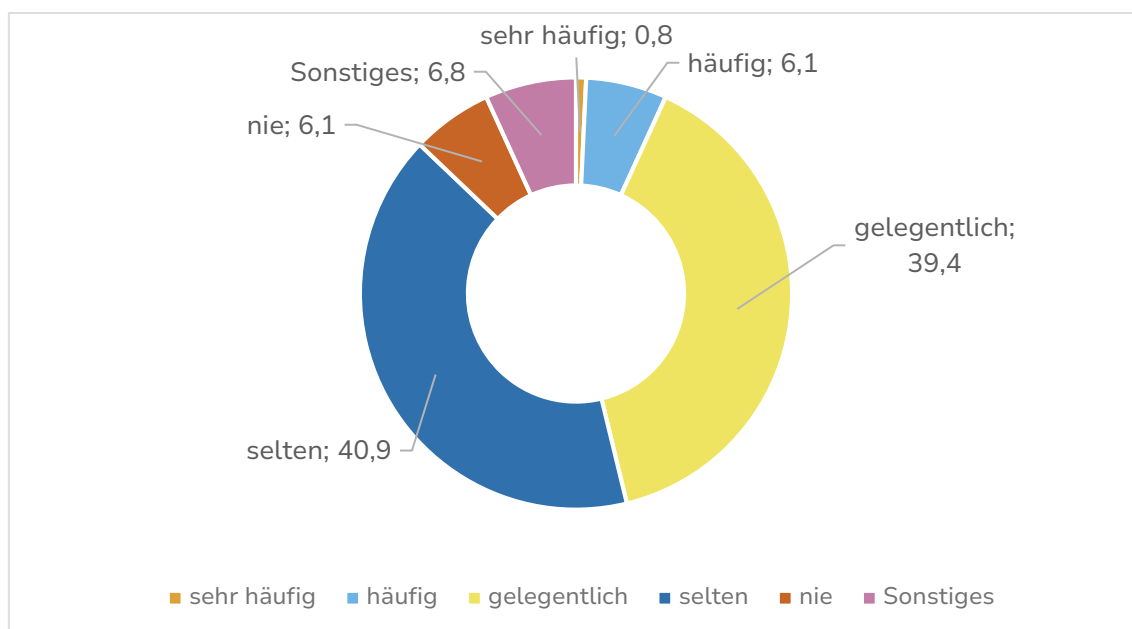


Abbildung 12: Elternbefragung: „Wie häufig nutzen Sie das Elternbegleitbuch, um sich zu informieren und sich Ideen zu holen?“ (Angaben in %, n = 132)

Danach wird das Elternbegleitbuch eher punktuell genutzt. Immerhin 88,3 Prozent der Eltern gibt an, dass sie das Elternbegleitung selten oder gelegentlich nutzen. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass das Elternbegleitbuch eher anlassbezogen bei konkreten Fragen oder in bestimmten Lebenssituationen genutzt wird, aber dann so etwas wie ein Backup im Zugang zu geeigneten Angeboten und Unterstützungsmöglichkeiten darstellt.

Nichtsdestotrotz wird das Elternbegleitbuch als hilfreich und nützlich eingeschätzt. So geben 42,2 Prozent der Eltern an, dass ihnen das Elternbegleitbuch (sehr) geholfen hat, Bildungsangebote und andere Leistungen für Kinder und Familien zu nutzen.

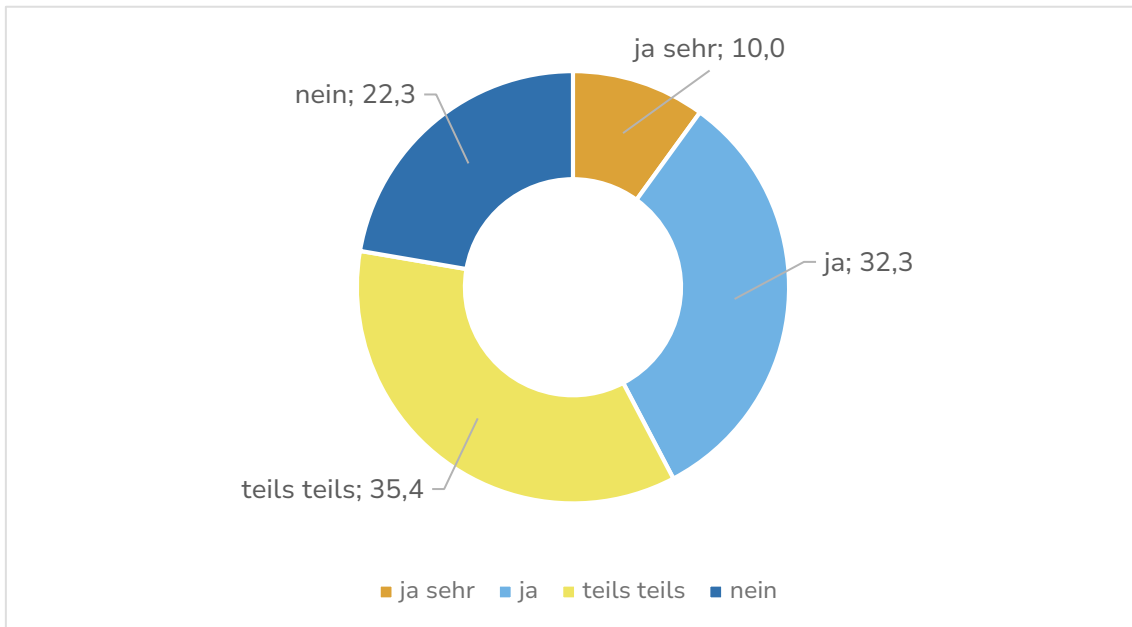


Abbildung 13: Elternbefragung: „Hat das Elternbegleitbuch geholfen, Bildungsangebote und andere Leistungen für Kinder und Familien zu nutzen?“ (Angaben in %, n = 130)

Schließlich wurden die Eltern konkret gefragt, welche Form des Elternbegleitbuchs aus ihrer Sicht die beste wäre. Hier waren fünf Antwortmöglichkeiten zur Auswahl angeboten worden. Die Angaben der Eltern verteilen sich wie folgt:



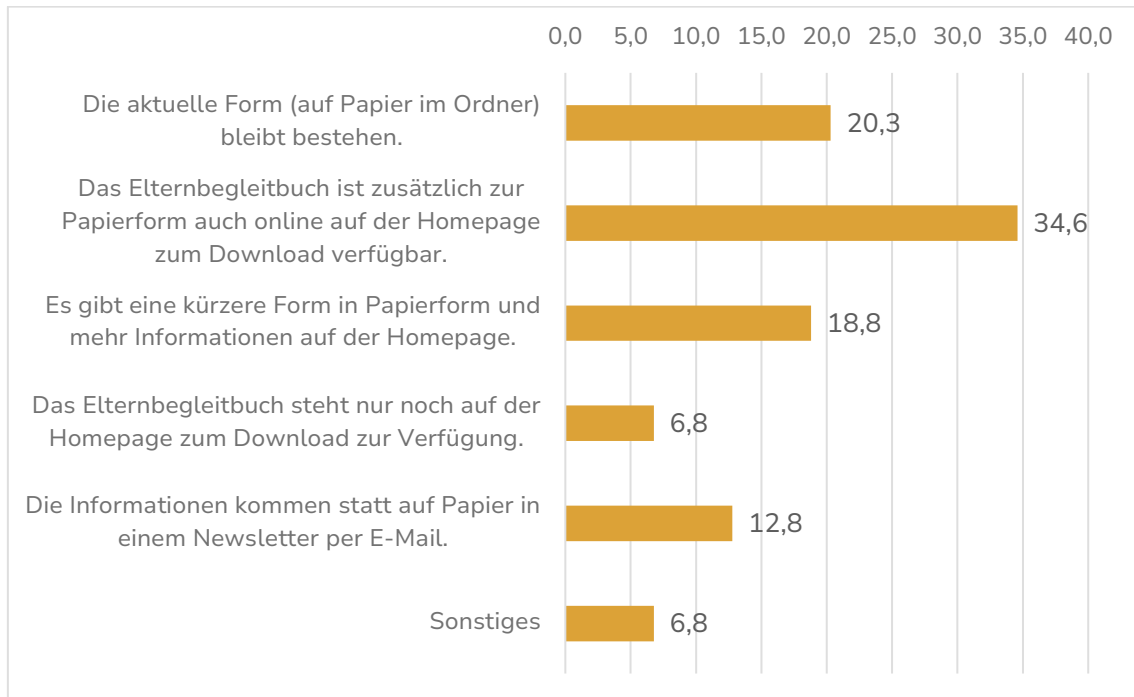


Abbildung 14: Elternbefragung: „Wie soll das Elternbegleitbuch in Zukunft aussehen? Was wäre aus Ihrer Sicht die beste Form?“ (Angaben in %, n = 133)

Am häufigsten wünschen sich die Eltern ein Nebeneinander von Papierform und digitalem Angebot über eine Homepage mit Downloadmöglichkeit. Dies trifft für gut ein Drittel der Eltern zu. Jeweils ungefähr ein Fünftel der Eltern wünscht sich weiterhin das Elternbegleitbuch allein in Papierform beziehungsweise eine kürzere Form im Papierformat ergänzt mit Informationen über die Homepage. Jedes achte Elternteil (12,8 Prozent) wünscht sich statt dem Elternbegleitbuch einen Newsletter per E-Mail. Nur wenige Eltern wünschen sich allein die digitale Form über die Homepage.

Auch zum Elternbegleitbuch und zum Geschenk (Handtuch) gab es ergänzende offene Kommentierungen, die hier wiedergegeben sind.

#### Kommentierungen zum Elternbegleitbuch

- Der Ordner war schon etwas veraltet. Die Angebote stammten aus früheren Jahren. Das hat mir kommuniziert, dass es der Stadt/dem Jugendamt nicht wichtig genug ist, den Ordner auf dem Laufenden zu halten. Schade.
- Auch das Buch ist nett. Allerdings benötige ich das Buch eigentlich nicht mehrfach, sondern nur zum ersten Kind oder eine passende Aktualisierung, die erkennen lässt, dass zum zweiten oder dritten Kind auch bemerkt wird, dass da schon ein Ordner vorhanden ist. (2014)
- Das Begleitbuch habe ich kaum genutzt, da kein Bedarf bestand und ich bereits anderes Infomaterial hatte (2017)

- das Verzeichnis der Spielplätze. Aber es wäre besser, wenn es nicht nur im Stadtteil wäre, sondern ganz Stuttgart verzeichnet würde (2019/2021)
- Ich finde es schade, dass nicht über einen längeren Zeitraum Gutscheine erhältlich waren. (2014)
- Der Elternbrief hat zur Entwicklung unseres Kindes nicht gepasst. Unser Kind ist normal entwickelt, aber ich hatte nach dem Lesen der Briefe immer den Eindruck, dass mein Kind sehr hinterher ist. Das hat verunsichert. (2013)
- Die Elternbriefe sind sehr toll und haben uns bei vielen Fragen geholfen, viele andere Familien kennen diese aber leider gar nicht. (2021)

#### **Kommentierungen zum Geschenk (Handtuch)**

- Das Handtuch war nicht in der Tasche - konnte es aber abholen (2016)
- (Das Begleitbuch fand ich gut,) aber das Handtuch finde ich schlecht, weil es kein Fairtrade (nicht mal Bio-Baumwolle) Produkt ist. Bei normaler Baumwollproduktion wird viel Wasser verbraucht und die Produktionsbedingungen sind oft auch belastend für die Menschen und die Umwelt. Hier könnte Stuttgart eine bessere Idee vorleben! (2014/2017)
- Ein zweites oder drittes Handtuch ist vollkommen unnötig und liegt nur noch herum, wenn schon genug vorhanden. Auch ist die gelbe Farbe mit Stuttgart-Emblem eher peinlich bei Nutzung außer Haus. (2014)
- Wir benötigen keine Handtücher, die ohnehin im Überfluss vorhanden sind (2017)
- (Beim zweiten Kind gab es kein Angebot für einen Willkommensbesuch. Das fand ich schade, da ja jedes Kind gleichermaßen "wichtig" ist.) Allerdings hatten wir das Geschenk ja bereits - evtl. wäre hier für die zweiten/dritten Kinder eine andere Geschenkidee sinnvoll? Die Unterlagen hätte ich auch nicht doppelt benötigt. Ich nutze bei Bedarf die Elternbriefe des ersten Kindes (hier wäre evtl. ein Elternbrief per Email interessant zur Auffrischung der Infos bei weiteren Kindern) (2016)
- Das Handtuch ist eine nette Idee. Aber man bekommt davon bei der Geburt irgendwie immer mehrere von verschiedenen Seiten geschenkt. Vielleicht wäre das Geld dafür sinnvoller in einem Gutschein für die Familie angelegt, z.B. für einen Wilhelma Besuch o.Ä. (2018)

Außerdem wurden noch folgende allgemeine Rückmeldungen zum Angebot Willkommensbesuch in der Landeshauptstadt Stuttgart gegeben:

#### Allgemeine Rückmeldungen zum Angebot Willkommensbesuche Stuttgart

- Für mich klingt das nicht "seriös", dass mich eine fremde Person nach der Geburt besuchen wollte. Habe dieses Angebot deswegen nicht in Anspruch genommen. Die "Willkommensgeschenke" hätte man auch einfach an die Krankenhäuser aushändigen können, welche diese dann an die frischgebackenen Mütter/Eltern verteilen können.
- An sich eine nette Sache. Ich vermute jedoch, dass es nicht dazu führt, Angebote niedrigschwelliger zu machen. Ich persönlich wollte keine Fremden im Haus haben, die Anfangszeit ist schon aufregend genug. Viele fühlen sich mit Sicherheit unter Druck gesetzt von so einem Besuch. Ich fand das Stärke-Programm (Pekip) richtig toll und würde mir sowas eher wünschen.
- Falls der Willkommensbesuch optional ist, sollte das auch so kommuniziert werden. Der Brief mit Terminvorschlag hat auf mich so gewirkt, als hätten wir keine Wahl. Wir haben angenommen, dass es um die Kontrolle der Lebensverhältnisse durch das Jugendamt ging.
- Ich habe mich belehrt gefühlt, ohne konkrete Unterstützung zu bekommen. Es gab weder Hilfe zu konkreten Fragen (Stillen, Schreikind) noch die Vermittlung an freie Kursplätze (Pekip) - weder im eigenen Stadtteil noch woanders. Es gab keine Unterstützung bei der Suche nach einem Kitaplatz. Ich habe mich selten so alleine gefühlt wie im ersten Jahr nach der Geburt. (2016/2018)
- (Nachdem zum angekündigten Termin niemand kam, bin ich vorbeigegangen.) Hier hätte ich mir gewünscht ein kurzes Gespräch zu haben, gefragt zu werden, ob ich Informationen, Unterstützung oder ein ausführliches persönliches Gespräch wünsche. Ich bin vom Fach und kenne die Angebote. Andere Eltern aber bestimmt nicht. Ansonsten finde ich das Angebot eines Besuchs und das Buch sehr gut!!
- (Beim 2. Kind war ein Besuch daheim nicht möglich.) Ich habe das Handtuch im Jugendamt abgeholt, ich hatte den Eindruck man wäre gerne zu mir heimgekommen. Die Besuche daheim fand ich nicht so gut, besonders in der Anfangszeit mit Baby. (2014)
- Wir haben dann die Gelegenheit genutzt, anzusprechen, dass es viel zu wenig Kitaplätze in Stuttgart gibt. Die Antwort war, wir sollen uns an die Politik wenden. Unterstützungshinweise für die Kinderbetreuung gab es trotz Nachfrage nicht. Da wir Zwillinge bekommen haben, hatte uns die Frage aber besonders interessiert.

- (Ich hätte vermutlich lieber einen Termin im Jugendamt wahrgenommen.) Zudem hätte ich mir ein persönlicheres Gespräch über meine Situation gewünscht, anstatt eine Vorstellung der Materialien. (2010/2013/2015)

### **Anregungen und Verbesserungsvorschläge**

- Ich habe mich vor kurzem mit einer Pflegemutter aus Stuttgart unterhalten. Die meinte, dass sie zu Beginn (bis sie ein Pflegekind hatte) diverse Stellen (u.a. Safe-Kurs etc.) durchlaufen hat, aber dann keinen Willkommensbesuch und -ordner erhalten hat. Das wäre vielleicht auch hilfreich gewesen. (2012)
- Den Willkommensbesuch habe ich als sehr angenehm empfunden. Wenn ich aber noch einmal die Wahl hätte, würde ich wahrscheinlich ablehnen, damit die Eltern Zeit & Zuwendung bekommen, die es brauchen. (2014)
- Ich fand den Besuch zwar nett, bin aber nicht sicher, ob der Aufwand für die Fachkräfte gerechtfertigt ist. Meine Vermutung ist, dass deren Arbeitskraft an anderer Stelle sinnvoller eingesetzt werden kann. (2019)
- Ich finde es eine sehr schöne Idee und das Handtuch ist eine tolle Erinnerung daran. Ich fände eine kleine Geschenkbox inkl. dem Handtuch und vllt noch ein paar Kleinigkeiten sehr schön. (2018)
- Ich fände es wichtig, dass der Elternbrief alle frischen Eltern erreicht. Vielleicht geht das besser über die Kinderärzte oder Krankenhäuser. Da man den Besuch vom Jugendamt in den eigenen vier Wänden nicht zuordnen kann. Im Krankenhaus wäre dafür mehr Zeit als zu Hause. (2011/2020)
- Ich finde es gut, dass Familien, die Unterstützung benötigen, gesehen werden. Da ich selbst Pädagogin bin, weiß ich natürlich wie wichtig die frühen Chancen und Hilfen für die Gesellschaft und die Familien sind. Leider, so finde ich, werden die Familien, die weniger oder keine Unterstützung benötigen wenig gesehen. Ich hatte den Eindruck, alle Angebote und Aktionen, die in dem Heftchen waren, haben mich und mein Kind ausgeschlossen, weil wir objektiv keine Hilfe benötigen. Ich finde allerdings, dass auch diese Familien gesehen werden sollen und müssen. Vielleicht nur so als Anregung. (2019)
- Bei der Übergabe der Unterlagen sollten konkrete Hinweise stattfinden und am besten einmal der Ordner zusammen geöffnet werden mit den besten Tipps etc. Teilweise deprimierend, was in anderen Stadtteilen stattfindet und was in einem anderen nicht geht. Wie wäre es mit einer Familien App. Ständig up to date und einer Chat Möglichkeit, wenn man plötzlich konkrete Fragen und Probleme hat. Auch die Möglichkeit zwischen den Sprachen in der App zu wechseln, würde ausländischen Familien helfen. Barrierefreie Infos! (2018/2021)

- Die Idee ist toll und das Geschenk auch. Ich habe das Ziel des Termins nicht verstanden. Vielleicht wäre eine Abfrage im Vorfeld zum Termin oder als Voraussetzung für den Termin gut, um die Erwartungen beider Seiten zu klären. Viel Erfolg bei dem Projekt. (2014/2018)
- Die Termine der Bibliothek zur Erziehung oder die von ekiz finde ich viel sinnvoller als der Besuch. (2018)
- Die Berücksichtigung von z. T. fehlender Begleitung durch Hebammen in der Ausgestaltung/ Konzeption der Willkommensbesuche würde den Kinderschutz erheblich verbessern. (2020)

### 4.3 Ergebnisse der Telefoninterviews mit den Leitungskräften der Beratungszentren

Insgesamt konnten im Zeitraum von Juli bis August 2021 zehn Telefoninterviews mit Leitungskräften der elf Beratungszentren geführt werden. Im Rahmen dieser Telefoninterviews wurden verschiedene Aspekte rund um die Konzeptionierung und Umsetzung der Willkommensbesuche beleuchtet. Diese waren:

- Auftragsverständnis der BZ-Leitungen
- Der spezifische Rahmen des Willkommensbesuchs
- Das präventive Potential der Willkommensbesuche
- Das doppelte Mandat
- Bewertung des Willkommensbesuchs
- Nutzen für das Jugendamt (BZ-Leitung, Fachkräfte)
- Nutzen für Familien
- Gute Gründe für die Verankerung in BZ
- Rolle und Aufgaben der BZ-Leitungen

Nachfolgend sind die zentralen Erkenntnisse entlang dieser Aspekte wiedergegeben.

#### 4.3.1 Auftragsverständnis der BZ-Leitungen

Die BZ-Leitungen verstehen das Angebot der Willkommensbesuche eindeutig als Teil der Frühen Hilfen. Mit diesem Angebot sehen sie die Chance dem Jugendamt ein Gesicht zu geben und den Familien die Angebotspalette des Jugendamtes bekannt zu machen. Die Willkommensbesuche können so als Türöffner ins Beratungszentrum wirksam werden. Nachfolgende Zitate aus den Interviews unterstreichen diesen Befund:

*„wir besuchen alle Menschen, die ein Kind bekommen haben, damit die bestmöglich die Angebote der Stadt nutzen können“*

*„umfassende Angebotsvielfalt, die ja die Stadt bzw. eben auch das BZ bietet, auf eine ganz sympathische Art zu vermitteln“*

*„ganz wichtiges Tätigkeitsfeld im Hinblick auf Vermeidung von schlimmen Verläufen. Wenn man das Vertrauen der Familien frühzeitig gewinnen kann und die sich auf Unterstützungsangebote einlassen würden, wäre das ein sehr großer Gewinn“*

### 4.3.2 Der spezifische Rahmen des Willkommensbesuchs

Die BZ-Leitungen heben den spezifischen Rahmen der Willkommensbesuche hervor, der aus ihrer Sicht wesentlich das besondere Potential dieses Angebotes bestimmt. Es ist ein grundsätzlich positiv konnotierter Rahmen, da der Anlass die Geburt eines Kindes ist, damit ein schöner Anlass im Unterschied zu vielen anderen Situationen, die den Beratungszentren Anlass geben mit Familien Kontakt aufzunehmen. Damit verbindet sich, dass der Willkommensbesuch den Mitarbeitenden der Beratungszentren die Möglichkeit gibt, „positiv“ mit den Menschen in Kontakt zu treten. Der Besuch ist serviceorientiert, es geht nicht um Kontrolle. Den Familien werden Informationen und das Kapuzenhandtuch überbracht. Das ist auch mehr und mehr bei den Familien bekannt.

*„Inzwischen hat es sich rumgesprochen, dass es ein angenehmer attraktiver Besuch ist.“*

Das Angebot der Willkommensbesuche ist klar von Freiwilligkeit geprägt. Es besteht hier kein Krisen- und Zwangskontext.

### 4.3.3 Das präventive Potential der Willkommensbesuche

Der Willkommensbesuch ist entsprechend eindeutig als präventives Angebot ausgerichtet. Es geht darum die Familien zu informieren und ihnen das Leistungsspektrum des Jugendamtes vorzustellen. Damit soll ein niederschwelliger Zugang auch für den Fall angeboten werden, dass die Familien einen Unterstützungsbedarf haben.

*„dass man im präventiven Sinne schon die ersten Wege ebnet, falls es mal irgendwelche Fragen oder Schwierigkeiten in der Familie gibt“*

*„umfassende Angebotsvielfalt, die ja die Stadt bzw. eben auch das BZ bietet, auf eine ganz sympathische Art zu vermitteln“*

Mit den Willkommensbesuchen soll so auch ein Stück Imagearbeit geleistet werden, dass das Jugendamt beziehungsweise das Beratungszentrum von Familien eher als mögliche unterstützende Stelle im Bedarfsfall wahrgenommen wird.

#### **4.3.4 Die Herausforderung die bleibt: das doppelte Mandat**

Die eindeutig präventive Ausrichtung des Willkommensbesuchs wird von allen interviewten BZ-Leitungen unterstrichen. Dennoch bleibt aufgrund des grundsätzlich bestehenden doppelten Mandats von Hilfe und Kontrolle die Herausforderung für die besuchenden Fachkräfte, ggf. handeln zu müssen, wenn offensichtlich eine Gefährdung des Kindes vorliegt.

*„Wenn man Dinge beobachtet, die ganz offensichtlich kindeswohlgefährdend sind, ich sage jetzt mal, Gegenstände, wo Kleinkinder sich unmittelbar verletzen können, die Mutter hat eindeutig ein Suchtproblem oder eine psychische Erkrankung, dann wird es nicht ausgeblendet, dann tritt der Willkommensbesuch in den Hintergrund und dann sind wir einfach als Fachkräfte auch da. Aber es wird natürlich dann auch kommuniziert.“*

*„ich glaube für die Mitarbeiter in dem Beratungszentrum ist es manchmal nicht einfach zu koppeln vom Kinderschutz zur präventiven Arbeit“*

*„also vollkommen klar, weil wir da auch einen gesetzlichen, staatlichen Auftrag mit der Garantenpflicht eingehen. Das sind Aufgaben, die wir uns gar nicht aussuchen können. Das müssen wir tun.“*

#### **4.3.5 Bewertung des Willkommensbesuchs durch die BZ-Leitungen**

Der Willkommensbesuch wird gerade hinsichtlich seiner präventiven Ausrichtung, aber auch aufgrund der aufsuchenden Struktur und des serviceorientierten Zugangs von den BZ-Leitungen als ein wichtiges Angebot im Gesamtspektrum der (Frühen) Hilfen angesehen.

*„Mir persönlich ist es schon sehr wichtig.“*

*„Das finde ich als eine Bereicherung.“*

*„Also ich finde diese aufsuchende Struktur schon wichtig.“*

*„Ich halte es schon für eine wichtige Aufgabe.“*

*„Letztendlich sind die frühen Hilfen ja auch ein wichtiger Baustein im Kinderschutz.“*

*„Ich denke, dass die Entscheidung gut war, es so zu machen, wie wir es jetzt tun.“*

*„ein unglaublich guter Service für die Menschen“*

*„Ich glaube, die Wichtigkeit kann man wahrscheinlich gar nicht hoch genug einschätzen, weil es einfach ein unglaublich gutes präventives Angebot ist, was es eben vor Willkommensbesuchen in der Art überhaupt nicht gab.“*

Trotz aller Bedeutung, die die BZ-Leitungen diesem Angebot der Willkommensbesuche zumessen, sehen sie doch die Herausforderung in der Umsetzung durch die Mitarbeitenden der Beratungszentren genau darin, dass auch bereits vereinbarte Termine wieder abgesagt werden müssen, wenn andere „wichtigere“ Termine, vor allem im Bereich des Kinderschutzes oder Gerichtstermine, dazwischenkommen. Insbesondere für Fachkräfte, die vielen „fremdbestimmten“ Terminen nachkommen müssen, ist eine verlässliche Wahrnehmung der Willkommensbesuche erschwert. Als besondere Schwierigkeit stellt sich dann heraus, dass die Fachkräfte die Termine für die Willkommensbesuche nicht so einfach kurzfristig absagen oder verschieben können, da sie nur die Postadressen der Familien haben, aber keine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse.

Kritische Anmerkungen zum Willkommensbesuch haben die Leitungskräfte vor allem hinsichtlich der Personalbemessung und des verfügbaren Zeitkontingents gemacht. So wurde angemerkt, dass die Personalbemessung weder die Geburtenentwicklung noch die Zuwanderung von Familien berücksichtigt. In der Bemessung des Zeitkontingents sehen sie Wegezeiten zu wenig berücksichtigt. Außerdem bräuchte es ihrer Einschätzung nach mehr Zeit, wenn die Familie interessiert nachfragt oder sich intensiverer Gesprächsbedarf in der Besuchssituation ergibt.

Zum Teil wurde von den BZ-Leitungen der Informationsgewinn für die Familien durch die Willkommensbesuche nicht so hoch eingeschätzt. Insbesondere beim zweiten, dritten oder weiteren Kind hat der Willkommensbesuch aus ihrer Sicht eher weniger Bedeutung für die Eltern. Hier melden manche Eltern auch zurück, dass sie das schon wissen. Eine Leitungskraft kommt so auch zu dem Resümee:

*„So viel Gewicht würde ich den Willkommensbesuchen nicht beimessen.“*



Als strukturell schwierig wurde vor allem von einer Leitungskraft hervorgehoben, dass hier jemand kommt „ohne, dass die Familien einen Auftrag gegeben hat, ohne dass man eingeladen wurde“.

Die Alternative zum Willkommensbesuch, dass die Familien die Willkommens tasche mit dem Elternbegleitbuch im Beratungszentrum abholen, wird von den Leitungskräften nicht als qualitativ gleichwertig angesehen.

Insgesamt ergibt sich aus den Bewertungen der Leitungskräfte kein Votum für eine grundsätzliche Veränderung des Konzepts der Willkommensbesuche, wie sie in der Landeshauptstadt Stuttgart umgesetzt werden, aber es werden Verbesserungsbedarfe gesehen:

*„Aber so wie es gerade läuft, ist es verbesserungswürdig. Aber ich würde nicht so weit gehen und sagen, das muss jetzt raus und an anderer Stelle gemacht werden.“*

*„das lässt sich einfach nicht so effizient durchziehen in so einer Situation einer Familie, wie sich vielleicht die Organisation gedacht hatte“*

#### **4.3.6 Nutzen für das Jugendamt beziehungsweise das Beratungszentrum**

Die Leitungskräfte der Beratungszentren sehen eindeutig positive Effekte, die von dem Angebot der Willkommensbesuche ausgehen. So beschreiben sie, dass der Willkommensbesuch dem Jugendamt ein „freundliches Gesicht“ gibt. So beschreibt eine Leitungskraft den Willkommensbesuch als „gute Gelegenheit, uns anders den Familien zu zeigen“.

Nach Einschätzung der Leitungskräfte ist spürbar, dass das Jugendamt durch die Willkommensbesuche in der Bevölkerung bekannter wurde und sich auch die Sichtweise auf das Jugendamt verändert.

Der Willkommensbesuch ist ein Türöffner, um Kontakt zu Familien herzustellen. Damit verbindet sich die frühzeitige Chance für das Jugendamt, „dass die Leute mit uns Kontakt aufnehmen“. Dabei ist der positive Zugang zu den Familien bedeutsam, der sich mit der Gratulation zur Geburt des Kindes verbindet.

Einen Nutzen für das Jugendamt sehen die Leitungskräfte auch darin, dass die Fachkräfte der Beratungszentren mit dem Willkommensbesuch „proaktiv präventiv tätig“ werden. Damit wird die Schwelle ins Jugendamt kleiner und Ängste werden abgebaut, gerade auch für junge Familien:

*„eine Brücke (...) zu jungen Familien zu schlagen, die Hemmschwellen zu senken, bessere Zugänge für junge Familien zum Beratungszentrum“*

So trägt der Willkommensbesuch dazu bei die Niedrigschwelligkeit im Zugang zu Unterstützung zu verbessern.

*„aber ich würde einfach hoffen, dass es ein großer Nutzen ist und dass wir einfach auch im Stadtteil bekannt sind für das Thema Frühe Hilfen, Vermittlung in Präventionsangebote.“*

Bei Bedarf können auch direkt beim Willkommensbesuch Wege zu Unterstützung gebahnt werden.

*„Wenn in dem Gespräch herauskommt, dass ein Bedarf da ist und eine Familie in irgendwelchen Bereichen einen Unterstützungsbedarf hat, dann habe ich da das feste Zutrauen oder das ist mein Verständnis oder auch meine Erfahrung, dass dann diese Unterstützung auch gewährt wird.“*

Die BZ-Leitungen gehen davon aus, dass sich positive Vorerfahrungen der Familien mit dem Jugendamt im Rahmen des Willkommensbesuchs auch auf Beratungsbedarfe auswirken, die Kinderschutzfragen beinhalten.

*„wenn in einer Familie mal eine Kinderschutzlage auflaufen sollte, die schon einen gelingenden Willkommensbesuch von uns erlebt hat, dann wird die Kinderschutzlage besser zu beraten sein, als wenn es diesen Willkommensbesuch nicht gegeben hat.“*

### 4.3.7 Nutzen für die Fachkräfte

Die Leitungskräfte sehen gerade auch für neue beziehungsweise junge Fachkräfte in den Beratungszentren mit dem Willkommensbesuch eine gute Gelegenheit im Zuge der Einarbeitung erste Erfahrungen mit Hausbesuchen zu machen. Außerdem sehen sie für alle Fachkräfte die Chance über die Willkommensbesuche unterschiedliche Milieus kennenzulernen und so die „Vielfalt im Stadtteil“ anders wahrzunehmen.

Die Leitungskräfte sehen darüber hinaus mit dem Willkommensbesuch den Nutzen auf diese Weise alle Familien im Stadtteil in den Blick zu nehmen, hierüber den Blick auf Familien generell zu normalisieren und dem doch oft defizitorientiert ausgerichteten Blick der Beratungszentren entgegenzuwirken. Auch kann mit den Willkommensbesuchen für die Fachkräfte sichtbar werden, was Familien „auch selber organisieren“.

Außerdem sehen die Leitungskräfte in den Willkommensbesuchen einen Nutzen für die Psychohygiene. So kann der Willkommensbesuch auch eine „Verschnaufpause“ im Arbeitsalltag der Beratungszentren sein, wenn gute und positive Gespräche möglich sind.

*„Die kommen zufrieden von ihren Besuchen zurück. Ich denke, die Willkommensbesuche haben auch für Sozialarbeiter einen sehr positiven Effekt.“*

### 4.3.8 Nutzen für die Familien

Den wesentlichen Nutzen der Willkommensbesuche für die Familien sehen die Leitungskräfte in der Orientierungshilfe, die damit insbesondere neuzugezogenen Familien, aber auch allgemein Familien in der neuen Lebensphase mit Kind gegeben werden kann. Hierzu werden die Informationen, die weitergegeben werden, als nützlich beschrieben. Dabei wird besonders hervorgehoben, dass mit dem Hinweis auf die Treffs Impulse zur Stärkung von Familiennetzwerken gegeben werden können.

*„Die sind ganz dankbar, wenn es so etwas gibt, wie so ein Treff, so ein Kickoff-Meeting, wie das halt so Willkommensfrühstück, wo sie dann hingehen können und vielleicht andere Familien kennenlernen können.“*

Einen weiteren bedeutsamen Nutzen der Willkommensbesuche sehen die Leitungskräfte darin, dass damit ein Raum für die Fragen der Familien geboten wird. Die Leitungskräfte stellen dazu fest, dass die Familien „immer mehr Fragen“ haben. Aber auch überhaupt über den Willkommensbesuch einen direkten Kontakt mit dem Beratungszentrum im eigenen Stadtteil zu haben, wird als nützlich erfahren.

Wie auch die Befragung der Eltern gezeigt hat, halten manche Eltern den Willkommensbesuch bei weiteren Kindern nicht mehr so nötig, andere dagegen freuen sich auch über wiederholte Besuche. So berichtet eine Leitungskraft auch von der „Rückmeldung, dass Viele sagen, wir haben das schon mal erlebt und wir wollen da ein Update haben“.

### 4.3.9 Gute Gründe für die Verankerung der Willkommensbesuche im Beratungszentrum

Die Leitungskräfte der Beratungszentren sehen eine Reihe von guten Gründen, die jetzige Verankerung der Willkommensbesuche auch weiterhin beizubehalten. Aus ihrer Sicht trägt bereits diese strukturelle Verankerung zu einer Stärkung der Bedeutung der Willkommensbesuche bei. Außerdem verfügen die hier tätigen Fachkräfte über eine entsprechende Ausbildung und Expertise, insbesondere auch was

die Gesprächsführung und Beratung bei entsprechenden Fragen und Anliegen der Familien angeht.

Da das Beratungszentrum im Stadtteil verankert und in seiner Arbeitsweise insgesamt sozialraumorientiert ausgerichtet ist, kennen die Fachkräfte die Angebote und die Themen der Familien hier. Außerdem wird so Information, Beratung, Unterstützung und Hilfe aus einer Hand möglich. Zudem ist im Beratungszentrum auch die (Erziehungs-)Beratung angesiedelt. Familien können hier „sehr niedrigschwellig eine qualifizierte Erziehungsberatung bekommen“. Je nach Bedarf ist das auch mit wenigen Terminen möglich.

Darüber hinaus wird in dieser strukturellen Organisation der Vorteil gesehen, dass die Fachkräfte der Beratungszentren auch „hochdramatische und prekäre Familiensituationen“ erkennen können.

Diesen guten Gründen für die Verankerung der Willkommensbesuche im Beratungszentrum stand vor allem die Einschätzung entgegen, dass die Fachkräfte der Beratungszentren nicht genug an den Themen junger Familien dran sind.

### **4.3.10 Rolle und Aufgabe der BZ-Leitungen bezogen auf die Willkommensbesuche**

Schließlich wurden in den Telefoninterviews auch die Frage beleuchtet, wo die BZ-Leitungen ihre Rolle und Aufgabe bezogen auf das Angebot der Willkommensbesuche sehen. Hierzu wurden von den Leitungskräften insbesondere drei Aspekte hervorgehoben.

Zum einen sehen die Leitungskräfte ihre Rolle und Aufgabe in der Fachberatung. Hierzu gehört das Einholen und Sammeln von Rückmeldungen der Fachkräfte bezogen auf das Verfahren und aktuelle Entwicklungen, die ggf. inhaltliche Anpassungen erforderlich machen. Aber auch die Reflexion der Gestaltung der Beratungsbeziehungen im Kontext der Willkommensbesuche und die Unterstützung einer fachlichen Haltung, die zum Abbau der Schwellenängste gegenüber dem Jugendamt beiträgt, sehen sie als Teil der Fachberatung.

Zum anderen verstehen die Leitungskräfte ihre Aufgabe dahingehend, die Motivation für die Wahrnehmung und Ausgestaltung der Willkommensbesuche aufrechtzuhalten und zu fördern. Dabei geht es darum, das Thema wachzuhalten und „Energie und Leidenschaft“ in der Durchführung zu fördern.

Des Weiteren sehen sich die Leitungskräfte auch in der Umsetzungsverantwortung. Dazu gehören Rahmenbedingungen, die eine gelingende Umsetzung unterstützen, ebenso wie die regelmäßige Möglichkeit für einen fachlichen Austausch und Reflexion der Ausgestaltung der Besuche. Die Leitungskräfte sehen ihre Aufgabe aber auch darin, die Fachkräfte im notwendigen Priorisieren im Arbeitsalltag zu unterstützen, wenn verschiedene Aufgaben jongliert und unter einen Hut gebracht werden müssen, oder der Kontext erinnert beziehungsweise wiederhergestellt werden muss, warum die Willkommensbesuche zum Aufgabenportfolio der Fachkräfte gehören.

Schließlich sehen die Leitungskräfte auch als ihre Aufgabe an dafür Sorge zu tragen, dass die zentralen Informationen, auch „neueste Veränderungen“, den Fachkräften zur Verfügung stehen.

## **4.4 Ergebnisse der Gruppendiskussionen mit Mitarbeiterinnen der Sekretariate**

An der digitalen Gruppendiskussion mit Mitarbeiterinnen der Sekretariate der Beratungszentren (nur Frauen) nahmen insgesamt sechs Personen aus fünf Beratungszentren teil. Diese waren im Durchschnitt seit 17,3 Jahren an dieser Stelle tätig. Die kürzeste Zugehörigkeitsdauer lag bei zwei Jahren, die höchste bei 43 Jahren.

Im Rahmen der Gruppendiskussion wurde mit den Teilnehmenden der genaue organisatorische Ablauf zu den Willkommensbesuchen erarbeitet. Dieser stellt sich wie folgt dar:

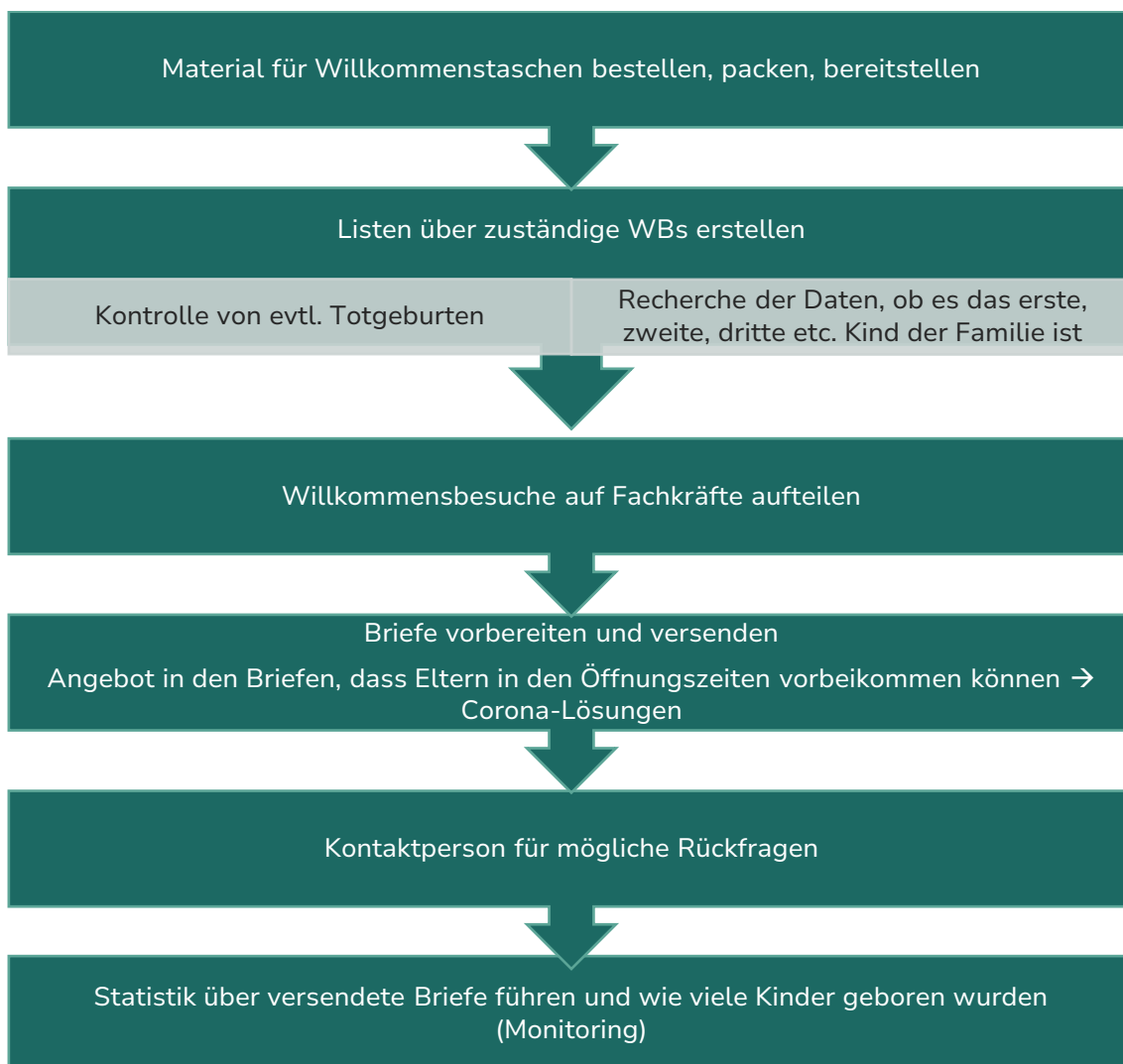


Abbildung 15: Organisatorischer Ablauf der Willkommensbesuche

Die Mitarbeiterinnen der Sekretariate berichteten übereinstimmend, dass ihre Aufgaben rund um die Willkommensbesuche ungefähr 10 Prozent bis 20 Prozent ihrer Arbeit im Beratungszentrum insgesamt ausmachen, wobei der Zeitaufwand für die Organisation der Willkommensbesuche als sehr hoch eingeschätzt wird. Allerdings steht der tatsächliche Zeitaufwand nicht ganz im Verhältnis zu den verfügbaren Zeitressourcen. So sehen die Mitarbeiterinnen den Aufwand für die Willkommensbesuche sehr wohl als sinnvoll an. Es sollten aber entsprechend Stellenanteile hierfür vorgesehen werden, sodass genug Kapazität für die dazu erledigenden Aufgaben besteht. So rücken die Willkommensbesuche bei Kinderschutzaufgaben in den Hintergrund, sodass die Sorgeberechtigten von Neugeborenen teils erst nachdem sie bereits acht beziehungsweise neun Monate alt sind, angeschrieben werden.

Die Mitarbeiterinnen der Sekretariate beschrieben im Verlauf der Gruppendiskussion eine Reihe von Anregungen zur Weiterentwicklung des Angebots der Willkommensbesuche auf der organisatorischen Ebene. Darin enthalten waren Hinweise auf Schwachstellen im bisherigen Ablauf.

So berichteten die Mitarbeiterinnen der Sekretariate, dass es immer wieder geschieht, dass Eltern, deren Kind verstorben ist (Totgeburt) den Brief des Oberbürgermeisters mit Gratulation zur Geburt ihres Kindes erhalten. Das sollte möglichst vermieden werden.

Zur Gestaltung dieses Briefs mit Ankündigung des Willkommensbesuchs hatten die Mitarbeiterinnen der Sekretariate eine Reihe von Verbesserungsvorschlägen:

- Der Brief sollte insgesamt einfacher gehalten werden, und zwar sowohl sprachlich, hinsichtlich der inhaltlichen Komplexität als auch bezogen auf die Länge.
- Die Gestaltung des Briefes sollte ansprechender sein und auch Möglichkeiten zur individuellen Anpassung durch die Beratungszentren enthalten.
- Es sollten persönliche Ansprechpersonen samt Kontaktmöglichkeiten im Brief benannt werden.
- Es sollte ein QR-Code oder Link integriert werden, über den der Brief in verschiedenen Sprachen abgerufen werden kann.

Wenn ein Besuch seitens des Beratungszentrums kurzfristig nicht durchgeführt werden kann, sollte ein Entschuldigungsschreiben versendet werden.

Als große Herausforderung wurde auch von den Mitarbeiterinnen der Sekretariate die Situation beschrieben, dass seitens der Fachkraft der Termin für den Willkommensbesuch nicht eingehalten werden kann, es aber bisher keine Möglichkeit gibt, die Familie in diesem Fall zu kontaktieren, um den Termin abzusagen beziehungsweise zu verschieben. Das führt – verständlicherweise – immer wieder zu Unmut oder Verärgerung auf Seiten der Familien. Auch bei bestem Bemühen um Einhaltung der vereinbarten Willkommensbesuche, kann es immer wieder zu solchen Engpässen kommen, die eine terminliche Anpassung erfordern.

Schließlich wünschen sich die Mitarbeiterinnen der Sekretariate ein besseres EDV-Programm zur Eintragung der Dokumentationsbögen, da dieses u.a. sehr langsam sei.

## 4.5 Ergebnisse der Fachkräftebefragung

Die Fachkräfte der Beratungszentren wurden im Zeitraum vom 17. Juli bis 30. September 2021 mittels eines Online-Fragebogens schriftlich befragt. Es nahmen insgesamt 88 Fachkräfte von insgesamt 178, der in Beratungszentren tätigen pädagogischen Fachkräften (Stand 17. Mai 2021), an der Befragung teil. Von diesen 178 Fachkräften führen 136 Fachkräfte tatsächlich Willkommensbesuche durch (Stand 17. Mai 2021). Die Erreichungsquote der Befragung liegt somit bei 49,44 Prozent von Gesamt beziehungsweise 63,24 Prozent bezogen auf die Anzahl der Willkommensbesuche durchführenden Fachkräfte.

Es ließen sich vier Fachkräftegruppen in Bezug auf die Durchführung von Willkommensbesuchen unterscheiden, die sich wie folgt verteilten:

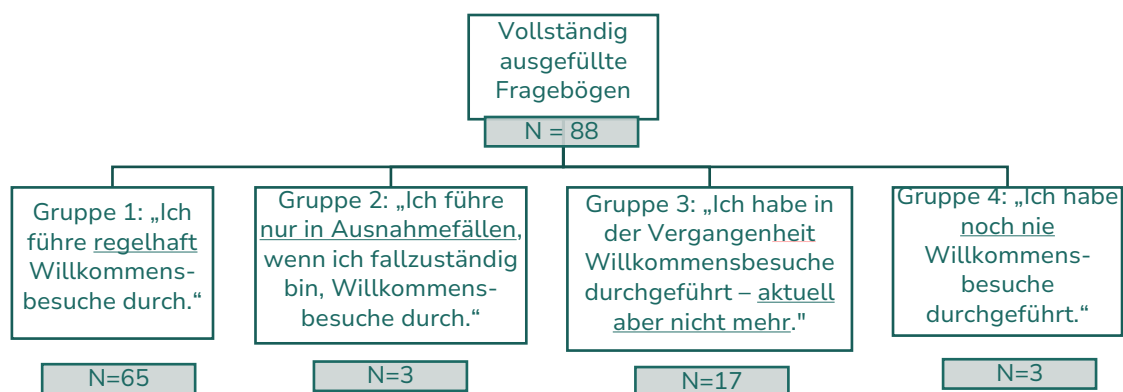


Abbildung 16: Fachkräftegruppen in Bezug auf die Durchführung der Willkommensbesuche

Die an der Befragung teilgenommenen Fachkräfte verfügten über durchschnittlich 13,7 Jahre Berufserfahrung insgesamt, wobei die Spannweite von Berufsanfänger\*innen (null Jahre Berufserfahrung) bis zu 37 Jahre Berufserfahrung reichten. Im Beratungszentrum selbst waren die Fachkräfte, die sich an der Befragung beteiligt haben, im Durchschnitt 7,8 Jahre tätig. Hier war die Spannweite ähnlich weit und reichte von null bis 35 Jahre Tätigkeit im Beratungszentrum beziehungsweise Allgemeiner Sozialer Dienst.

Demnach liegt der Anteil der Fachkräfte, die sich an der Befragung beteiligt haben und aktuell regelmäßig Willkommensbesuche durchführen, mit 77,3 Prozent nur unwesentlich höher als in der Gesamtgruppe der Fachkräfte. Es ist darum davon auszugehen, dass sich ein guter Querschnitt der Erfahrungen in den Befragungsergebnissen abbildet.



Mit dem Fragebogen wurde zum einen das Erfahrungsspektrum der Fachkräfte mit dem Angebot der Willkommensbesuche erfasst. Zum anderen wurden sie nach ihrem Auftragsverständnis, ihren Einschätzungen zu den Rahmenbedingungen sowie zum Nutzen und der Wirksamkeit der Willkommensbesuche befragt. Außerdem wurden wie die Leitungskräfte auch die Fachkräfte zu ihren Einschätzungen zu den Willkommensbesuchen während der pandemiebedingten Durchführungsphase befragt. Nachfolgend werden die zentralen Ergebnisse zu einzelnen Themenbereichen dargelegt.

#### 4.5.1 Zum Erfahrungsspektrum der Fachkräfte mit dem Angebot der Willkommensbesuche

Die Angaben der Fachkräfte zu der Frage, seit wann sie Willkommensbesuche durchführen beziehungsweise wie lange sie das getan haben, zeigt eine breite Streuung.

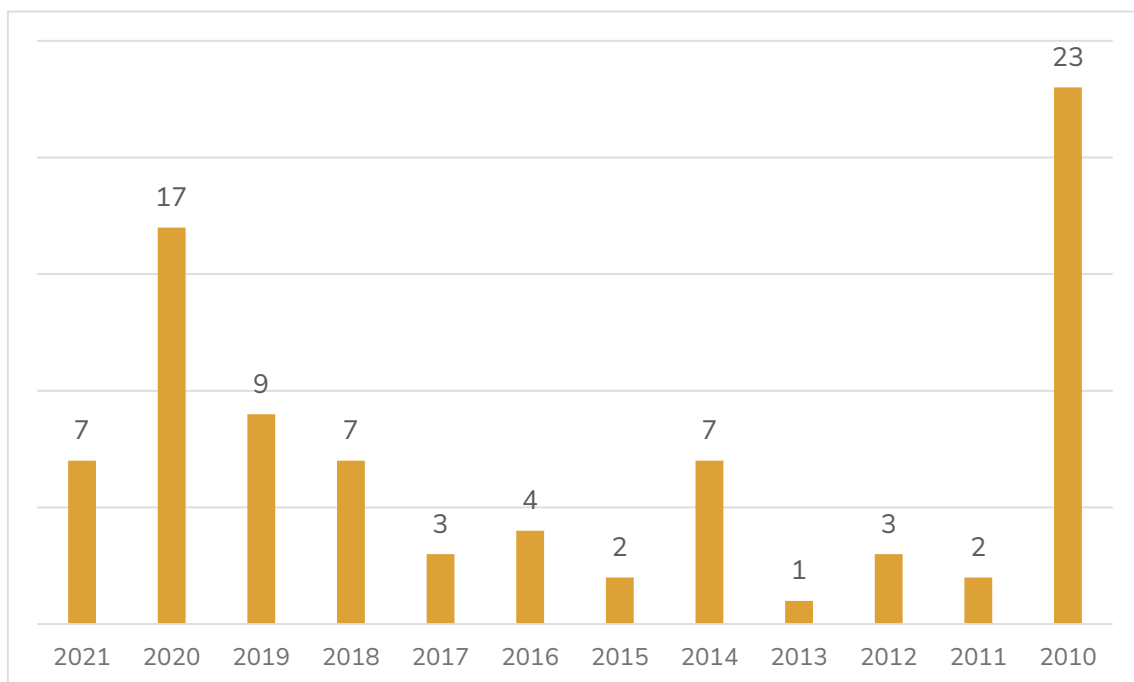


Abbildung 17: Fachkräftebefragung: „Seit wann führen Sie Willkommensbesuche durch beziehungsweise wie lange haben Sie diese durchgeführt?“ (Angaben in absoluten Zahlen, n = 85)

Bezogen auf die Häufigkeit, in der die Fachkräfte Willkommensbesuche durchführen, zeigt sich, dass knapp ein Drittel (31,8 Prozent) wöchentlich und gut ein Drittel (37,5 Prozent) monatlich Willkommensbesuche durchführen. Einzelne nehmen diese Aufgabe sogar täglich (1,1 Prozent) und ebenfalls eine kleine Gruppe etwa einmal im Quartal (4,5 Prozent) wahr. Gut ein Fünftel machte diverse andere Angaben. Diese Ergebnisse stehen im Einklang mit den Ausführungen der Leitungs-

und Sekretariatskräfte, die von unterschiedlichen Organisationen in den verschiedenen Beratungszentren berichteten (zum Beispiel von Willkommensbesuche auf alle Mitarbeitende verteilen bis hin zu Spezialkräften).

Aus Sicht der Fachkräfte nimmt die Aufgabe der Willkommensbesuche einen unterschiedlich bedeutsamen Anteil der gesamten Arbeitszeit ein. Für 42 Prozent der Fachkräfte ist dieser Anteil der Arbeit durchschnittlich bedeutsam und für 36,4 Prozent kaum bedeutsam. Lediglich 11,4 Prozent geben an, dass die Willkommensbesuche einen bedeutsamen Anteil ihrer Arbeitszeit ausmachen. Für einige wenige ist dieser Anteil gar nicht bedeutsam.

#### 4.5.2 Zum Auftragsverständnis bezogen auf die Willkommensbesuche

Die Fachkräfte messen den Willkommensbesuchen innerhalb ihres Gesamtaufgabenspektrums unterschiedliche Bedeutung zu. Die nachfolgende [Abbildung 18](#) zeigt die Verteilung der Antworten:

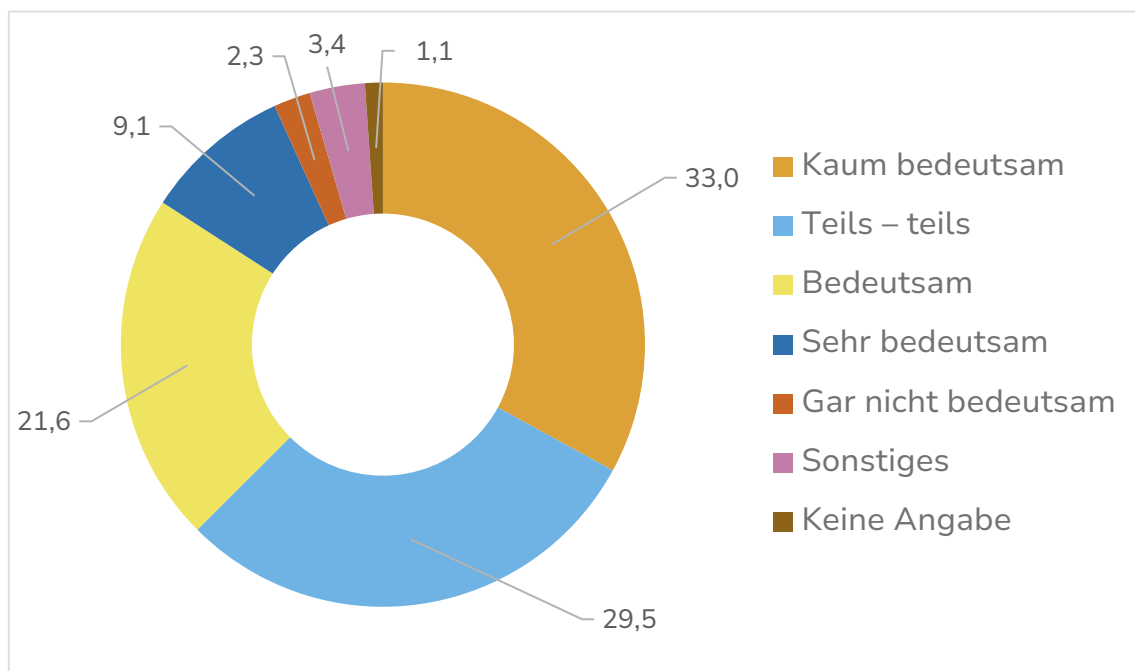


Abbildung 18: Fachkräftebefragung: „Wie bedeutsam innerhalb des Aufgabenspektrums der Beratungszentren sind für Sie die Willkommensbesuche?“ (Angaben in %, n = 88)

Danach ist der Willkommensbesuch für ungefähr 30 Prozent der Fachkräfte (sehr) bedeutsam. Eine ähnlich große Gruppe bewertet die Bedeutung dieser Aufgabe mit „teils – teils“. Für eine weiteres Drittel der Fachkräfte ist diese Aufgabe kaum bedeutsam.

Mit einer weiteren Frage wurden die Fachkräfte um ihre Einschätzung gebeten, wie häufig aus einem (primär-präventiven) Willkommensbesuch ein sekundär- oder gar tertiär-präventiver Willkommensbesuch wurde. Zur Orientierung wurden hier im Fragebogen Definitionen zu den Begriffen primär-, sekundär- und tertiärpräventiv hinterlegt.

#### Primäre Prävention:

Definition in Anlehnung an AGJ (2013, S. 2): Maßnahmen der primären Prävention im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe richten sich an alle Eltern und Kinder. Sie sind unabhängig von der konkreten Lebenslage, vom Risikomilieu und -niveau.

#### Sekundäre Prävention:

Definition in Anlehnung an AGJ (2013, S. 2): KlientInnen von sekundären Präventionsmaßnahmen sind vorrangig Personen und Gruppen, denen aufgrund von psychosozialen Charakteristika ein spezielles Risiko zugewiesen werden kann. Die Eltern und Kinder haben konkreten Bedarf zur Unterstützung, Förderung und Hilfe, die ein höheres Maß an spezifischer Angemessenheit an die unterschiedlichen Lebenslagen beinhaltet.

#### Tertiäre Prävention:

Definition in Anlehnung an AGJ (2013, S. 2): Maßnahmen im Bereich der tertiären Prävention richten sich an bereits von einem „Störungsprozess“ betroffenen Eltern und Kinder, d. h. hier sind spezifische Hilfen in belasteten Lebenssituationen gemeint.

Insgesamt ergeben die Antworten der Fachkräfte auf diese Frage das Bild, dass es (sehr) selten zu einem solchen Übergang kommt.

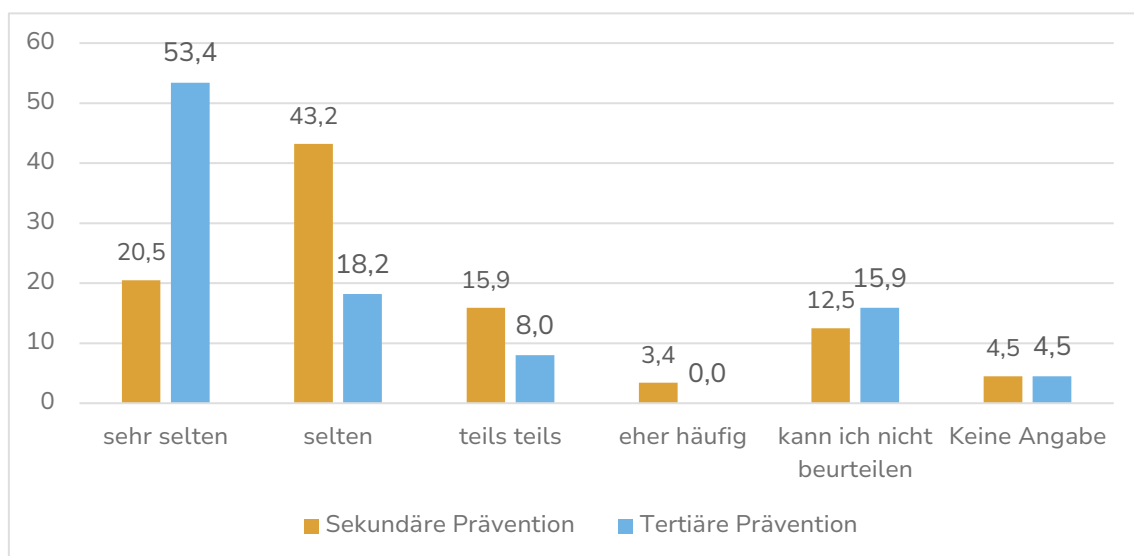


Abbildung 19: Fachkräftebefragung: „Wie häufig wird/wurde aus einem (primär-präventiven) Willkommensbesuch ein sekundär- oder tertiärpräventiver Willkommensbesuch?“ (Angaben in %, n = 88)

Die Motivation der Fachkräfte, die Willkommensbesuche durchzuführen, ist stark primär-präventiv ausgerichtet. So geht es ihnen überwiegend darum, das Beratungszentrum mit seinen Angeboten bekannt zu machen, um frühzeitig Unterstützung und Hilfe anbieten zu können und den Eltern den Weg zum Unterstützungssystem zu ebnen. Außerdem ist es für über der Hälfte der Fachkräfte ein Anliegen, die Selbsthilfekräfte der Eltern durch frühzeitige Information zu stärken. Ungefähr die Hälfte der Fachkräfte möchte darüber hinaus die Vielfalt unterschiedlicher Familien erleben und den Aufbau sowie die Erweiterung des sozialen Netzwerkes der Familien fördern.

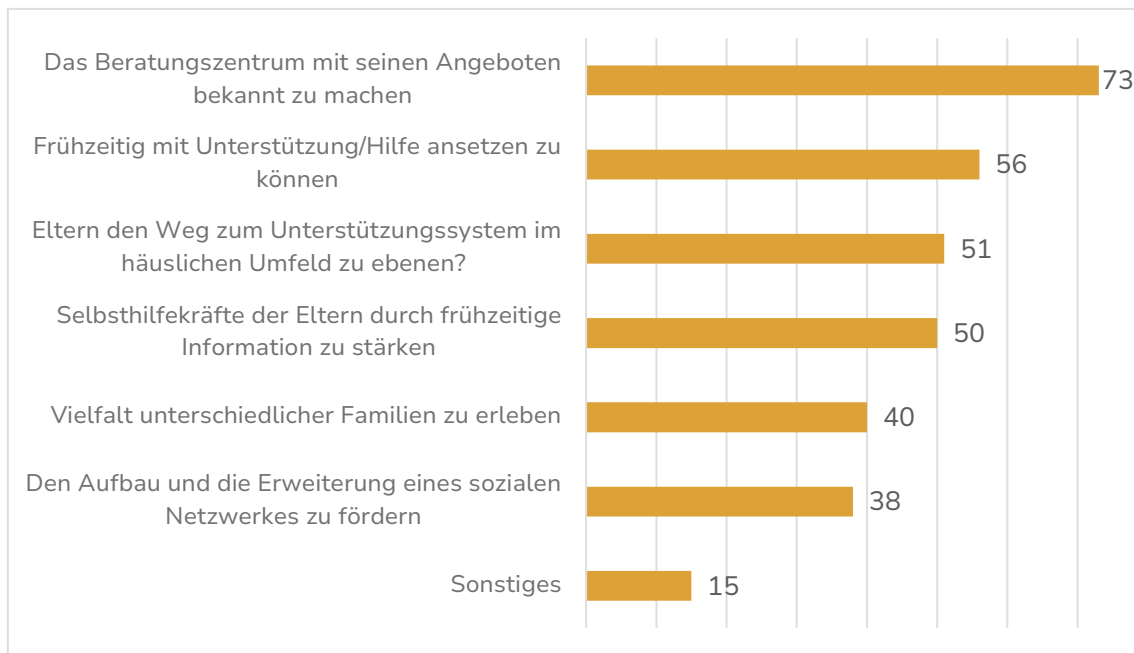


Abbildung 20: Fachkräftebefragung: „Was motiviert(e) Sie die Willkommensbesuche durchzuführen?“ (Angaben in absoluten Zahlen, n = 85, Mehrfachnennungen möglich)

Die Angaben der Fachkräfte zur Frage „Was motiviert(e) Sie die Willkommensbesuche durchzuführen?“ (Ergebnisse siehe [Abbildung 20](#)) unter „Sonstiges“ illustrieren die quantitativen Wertungen:

Positive Statements	Negative Statements
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stadtteil kennenlernen</li> <li>• Wichtigkeit des ersten Lebensjahres</li> <li>• Abwechslung in der alltäglichen ASD-Arbeit</li> <li>• Die „nette“ Seite des Jugendamtes zu präsentieren</li> <li>• normale Familien in einer meist positiven Phase erleben</li> <li>• ersten interessierten Eindruck zu vermitteln</li> <li>• Familien erleben das Jugendamt als grundsätzlichen Partner für Familien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaum bis keine Motivation</li> <li>• Die Dienstanweisung, Willkommensbesuche durchführen zu müssen</li> </ul>

Tabelle 4: Fachkräftebefragung: „Was motiviert(e) Sie die Willkommensbesuche durchzuführen?“  
Angaben Sonstiges

### 4.5.3 Zu den Rahmenbedingungen für die Durchführung der Willkommensbesuche

Die Fachkräfte wurden um die Bewertung verschiedener Aspekte von Rahmenbedingungen gebeten. Danach zeigt sich, dass die Fachkräfte mit folgenden Aspekten mehrheitlich (sehr) zufrieden sind:

- Bereitstellung der Materialien (Kapuzenhandtuch, Elternbegleitbuch): 73 von 85 antwortenden Fachkräften
- Vorgehen bei der Verteilung der Meldebögen und Terminierung: 61 von 85 antwortenden Fachkräften
- Einführung und Einarbeitung durch BZ-Leitung und/oder Kollegium: 56 von 85 antwortenden Fachkräften
- Erfassung im Lauf- und Dokumentationsbogen: 53 von 85 antwortenden Fachkräften
- Passung der Materialien für die zu besuchende Familie (inhaltlich und sprachlich): 42 von 85 antwortenden Fachkräften
- Reflexion der Willkommensbesuche im BZ-Team: 35 von 85 antwortenden Fachkräften

Ungefähr die Hälfte der antwortenden Fachkräfte (43) sind dagegen mit den zeitlichen Ressourcen für die Durchführung unzufrieden, 24 geben hier teils-teils an, nur 17 sind (sehr) zufrieden. Bezogen auf die Fortbildungsmöglichkeiten ist ebenfalls die Gruppe derer, die nicht zufrieden sind (22), größer als die, die (sehr) zufrieden sind (19).

Hinsichtlich der Herausforderungen und Grenzen, die die Fachkräfte bezüglich der Willkommensbesuche wahrnehmen, ergibt sich folgendes Bild:

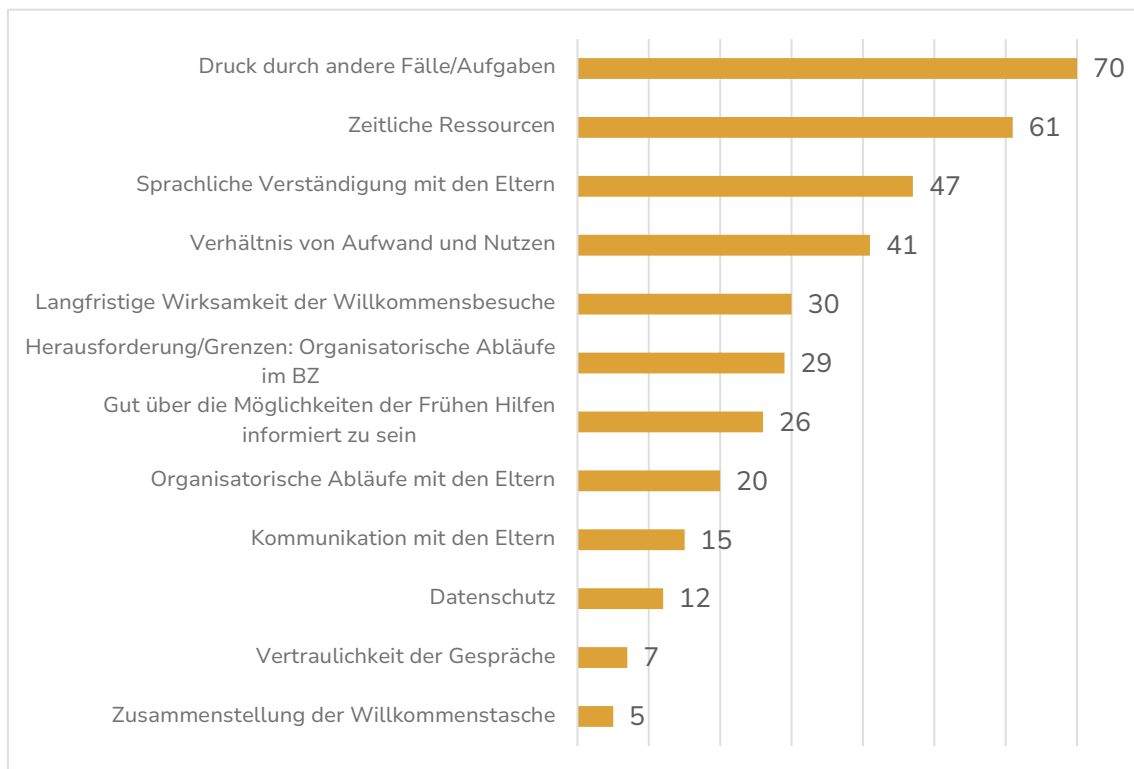


Abbildung 21: Fachkräftebefragung: „Welche Herausforderungen und Grenzen nehmen/nahmen Sie bzgl. der Willkommensbesuche wahr?“ (Angaben in absoluten Zahlen (zutreffendes), n = 85, Mehrfachnennungen möglich)

Hiermit korrespondieren die Antworten der Fachkräfte auf die Frage, welche Rahmenbedingungen aus ihrer Sicht für die Qualität der Durchführung der Willkommensbesuche hilfreich gewesen wären. Aus einer vorgegebenen Liste verschiedener Aspekte von Rahmenbedingungen, die Ansatzpunkte für Weiterentwicklung und Verbesserung markieren, bilden die Antworten der Fachkräfte folgende Rangfolge nach Häufigkeit der Angaben:

- Kein Druck durch andere Fälle/Aufgaben (72,7 Prozent)
- Mehr zeitliche Ressourcen für Vorbereitung und Durchführung der Willkommensbesuche (60,2 Prozent)
- Möglichkeiten des Einsatzes von Dolmetscherinnen/Dolmetschern (47,7 Prozent)
- Teilnahme an mehr Fortbildungen, um besser über die Möglichkeiten der Frühen Hilfen informiert zu sein (39,8 Prozent)
- Klare Kommunikationswege mit den Eltern (29,5 Prozent)
- Bessere Einarbeitung für neue durchführende Mitarbeiter\*innen (29,5 Prozent)
- Mehr Zeit und Raum für Reflexion im BZ-Team (22,7 Prozent)

- Klarere Zielsetzung der Willkommensbesuche (21,6 Prozent)
- Bessere organisatorische Rahmung der Willkommensbesuche durch die Abteilung FJ im Jugendamt (20,5 Prozent)
- Mehr Kooperation der durchführenden Mitarbeitenden aus den verschiedenen BZs (13,6 Prozent)
- Mitsprachemöglichkeiten bei der Zusammenstellung der Willkommenstasche (13,6 Prozent)
- Klarere Kommunikationswege im Beratungszentrum (10,2 Prozent)
- Bessere Vorbereitung der Willkommensbesuche durch die Sekretariate (8,0 Prozent)
- Bessere organisatorische Rahmung der Willkommensbesuche durch die BZ-Leitung (8,0 Prozent)

Diese Aufstellung zeigt einmal mehr, dass der Umgang mit den verfügbaren beziehungsweise begrenzten zeitlichen Ressourcen die größte Herausforderung darstellt. Daneben sind die Kommunikationsmöglichkeiten mit den Eltern (einschließlich Möglichkeiten des Dolmetschens) und Qualifizierungsbedarfe Entwicklungsthemen.

Wenn „mehr zeitliche Ressourcen für Vorbereitung und Durchführung des Willkommensbesuchs“ angegeben wurde, wurde ergänzend die Frage gestellt, wie viel mehr Zeit notwendig gewesen wäre. Die Fachkräfte konnten hierzu in einem Freifeld ihre Angaben machen. Dabei wird deutlich, dass insbesondere die Wegezeiten zu den Familien eine zeitliche Herausforderung darstellen sowie Situationen, in denen die Gespräche aufgrund konkreter Anliegen der Eltern länger dauern.

*„Die veranschlagten 20 Minuten gehen oft schon allein für die Wegezeiten drauf. Bei weiter entfernten Wohngebieten Wegezeiten hin und zurück über 1h. Allein das Gespräch dauert bei Interesse der Familie mindestens 15-20 Minuten. Bei konkreten Anliegen auch länger.“*

Bezüglich der Kommunikation mit den Eltern wurde von den Fachkräften, ähnlich wie bereits von den Leitungskräften und den Mitarbeiterinnen der Sekretariate, die fehlende Möglichkeit thematisiert, mit den Eltern kurzfristig Kontakt aufnehmen zu können, wenn Termine nicht einzuhalten sind. Auch wünschen sich die Fachkräfte eine Rückmeldemöglichkeit für die Eltern, ob sie einen Besuch wünschen, ob der vorgeschlagene Tag und/oder die Uhrzeit passen. Bezogen auf Sprachbarrieren wünschen sich die Fachkräfte vorab Informationen über die Herkunft und die in der Familie gesprochene Sprache. Außerdem wäre es für sie hilfreich, wenn sie bei Bedarf Dolmetscher\*innen hinzuziehen könnten.

Zur Zusammenstellung der Willkommenstaschen wurden außerdem folgende Anregungen gegeben:

- in verschiedenen Sprachen oftmals notwendig
- Stadtteilbezogene Flyer
- Mitspracherecht bei der Gestaltung vom Elternbegleitbuch (das zurzeit sehr voll und umfangreich ist)
- Es bräuchte jemanden, der regelmäßig die Inhalte der Willkommenstasche aktualisiert (insbesondere termingebundene Angebote)
- Beschäftigungs- und Förderideen
- regelmäßiger Austausch mit den Teams der Beratungszentren

Bezüglich einer besseren organisatorischen Rahmung durch die Abteilungsleitung FJ im Jugendamt wurden folgende Aspekte benannt:

Organisationsbezogene Aspekte	Konzeptionelle Aspekte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminbestätigung durch Familien („wenn nicht, gehen wir nicht hin“)</li> <li>• Eine eigene Dienststelle, wäre absolut hilfreich</li> <li>• Keinen reinen Postdienst zur Abgabe der Taschen während Corona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbezug in Gedanken/Ideen der Planung durch Fachkräfte, die „aus der Praxis eher wissen, was hilfreich und förderlich wäre und was nicht“</li> <li>• Klare Positionierung im Hinblick auf Prioritäten der BZ-Aufgaben</li> <li>• Intention nicht gut kommuniziert (Familien denken JA kommt als Kontrollinstanz)</li> </ul>

Tabelle 5: Fachkräftebefragung: Angaben zur besseren organisatorischen Rahmung durch die Abteilungsleitung FJ im Jugendamt

Außerdem wurde angemerkt:

*„Wir leben in unserem BZ eine Spezialisierung einzelner Mitarbeiterinnen für WBs, was ich als sehr gelingend und zielführend empfinde. Damit werden die WBs nicht nur eine lästige Nebensächlichkeit, die von akuten Fällen (Kinderschutz etc.) abhalten“*

#### 4.5.4 Zu Nutzen und Wirksamkeit der Willkommensbesuche aus Sicht der Fachkräfte

Um die Einschätzungen der Fachkräfte zu Nutzen und Wirksamkeit der Willkommensbesuche zu erfassen, wurden sie danach gefragt, welche Effekte sich in der Arbeit der Beratungszentren zeigen. Hierzu wurden sieben Optionen angeboten,



die die Fachkräfte auswählen konnten, wenn dies aus ihrer Sicht zutrifft. Daraus ergibt sich folgendes Bild:

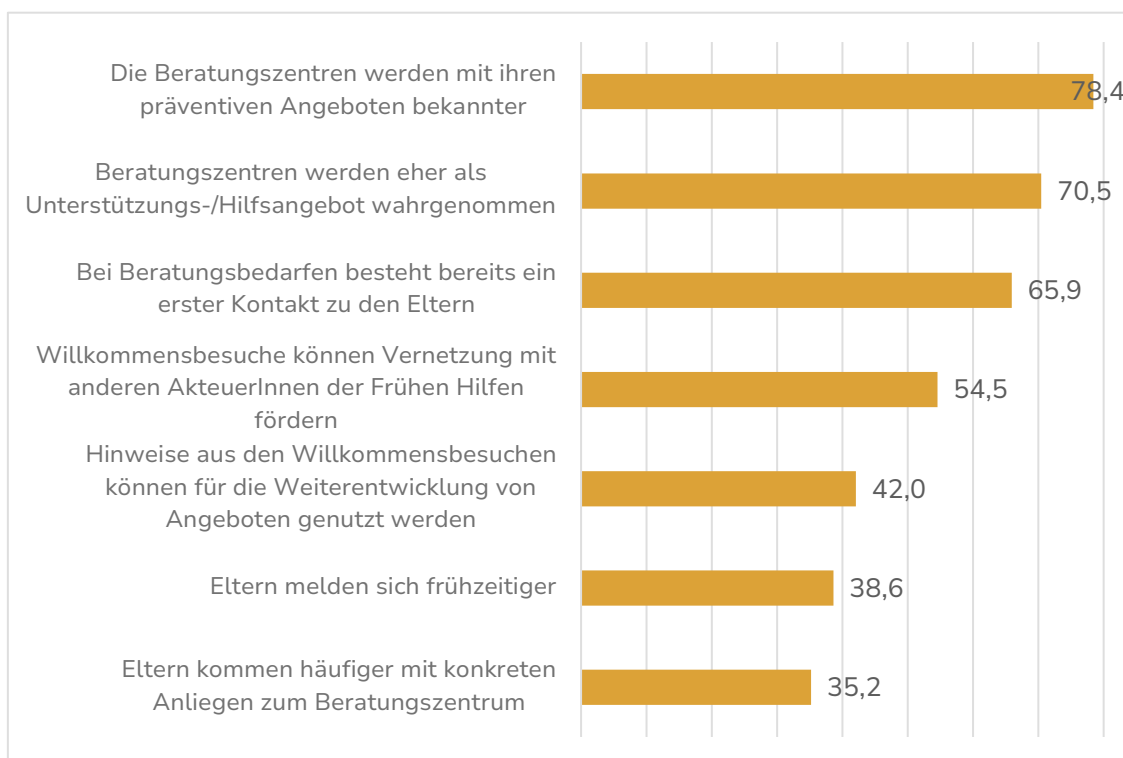


Abbildung 22: Fachkräftebefragung: „Welche Effekte der Durchführung von Willkommensbesuchen zeigen sich in der Arbeit der Beratungszentren (auch perspektivisch)?“ (Angaben in %, n = 85, Mehrfachnennung möglich)

Aus diesen Ergebnissen kann abgeleitet werden, dass sich aus Sicht der Fachkräfte deutliche positive Effekte durch die Willkommensbesuche zeigen und insbesondere die Zielsetzung die Primärprävention zu stärken erreicht wird.

Der überwiegende Teil der Fachkräfte ist auch bereit in Zukunft Willkommensbesuche durchzuführen.

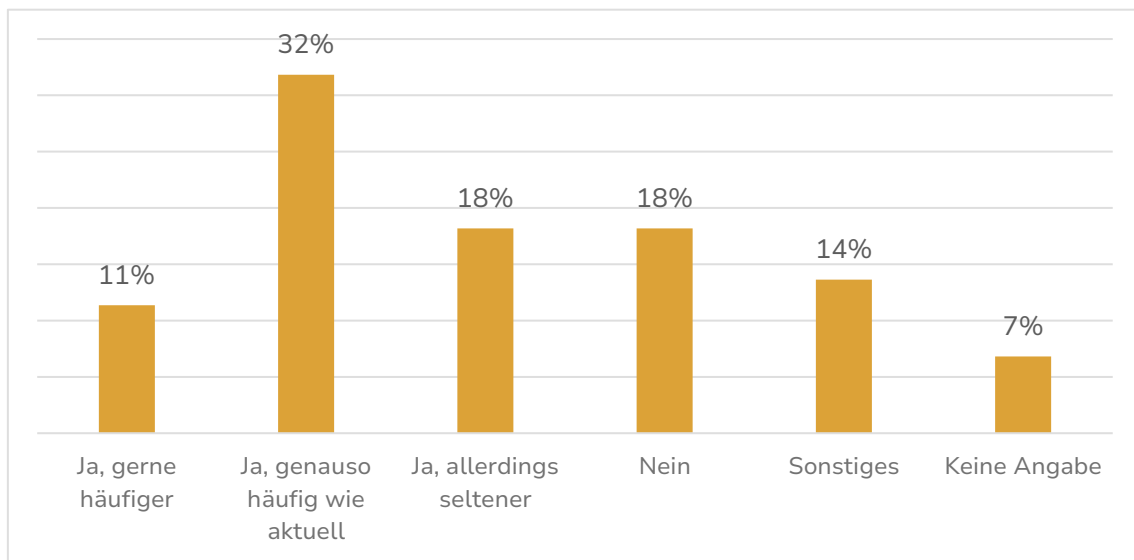


Abbildung 23: Fachkräftebefragung: „Möchten Sie in Zukunft Willkommensbesuche (weiterhin) durchführen?“ (Angaben in %, n = 88)

Zur Frage „Möchten Sie in Zukunft Willkommensbesuche (weiterhin) durchführen?“ (Ergebnisse siehe [Abbildung 23](#)) merken Fachkräfte ergänzend an:

Statements <u>für</u> die Durchführung	Statements <u>gegen</u> die Durchführung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Ich mache sie gern auch häufiger“</li> <li>• „Ja, genauso häufig wie früher, wenn mehr zeitlichen Ressourcen vorhanden sind“</li> <li>• „Gerne, wenn die Fallarbeit entlastet wird“</li> <li>• „Es gibt bei uns Mitarbeiter*innen, welche die WB komplett ausführen. Es wäre schön, auch wenn es momentan arbeitserleichternd ist, hin und wieder Willkommensbesuche durchzuführen.“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Könnten auch Fachkräfte der Frühen Hilfen machen“</li> <li>• „Nein, Aufgabe entspricht nicht mehr meinem Arbeitsprofil“</li> <li>• „Eher nein. Ich habe den Eindruck, dass ich keine wesentlichen Infos im persönlichen Gespräch weitergeben kann, da mein Alltag ansonsten andere Themen zum Schwerpunkt hat“</li> </ul>

Tabelle 6: Fachkräftebefragung: „Möchten Sie in Zukunft Willkommensbesuche (weiterhin) durchführen?“ (Angaben in %, n = 88) Angaben unter Sonstiges

Die doch zum Teil sehr unterschiedlichen Erfahrungen, die die Fachkräfte mit den Willkommensbesuchen machen, spiegeln sich in folgenden Kommentaren von einzelnen Fachkräften zum Ende des Fragebogens:

*„Die Willkommensbesuche haben meinen Blick auf Familien verändert. Es ist ein hilfreiches Korrektiv nicht nur mit Problemfamilien zu tun zu haben. Außerdem (ganz wichtig) lernt man dabei den Stadtteil sehr gut kennen“*

*„Ich finde nur, dass die zeitlichen Ressourcen aufgestockt werden sollten. Die Besuche sind ein sehr wichtiges und wirksames Instrument im Rahmen der Frühen Hilfen. Es kommen enorm gute Rückmeldungen aus den Familien, wenn sie einen qualitativ guten Besuch hatten.“*

*„Es ist teilweise sehr frustrierend, dass man mit fünf Taschen durch den weilläufigen Stadtteil marschiert und niemand antrifft und mit allen Taschen zurückkehrt und eigentlich eine Menge Arbeit auf dem Schreibtisch liegt. Das löst Frust aus.“*

*„Die Akzeptanz der WB bei jungen Eltern ist groß und das Angebot hat sich auch herumgesprochen. Es ist in der Arbeit jedoch eher schwierig einen direkten Rückschluss aus den WB zu ziehen, ob eine präventive Wirkung dadurch erzielt wird.“*

## 4.6 Ergebnisse der Diskussion der Befunde in einem Workshop mit Fach- und Leitungskräften

In der Zusammenschau der Ergebnisse wurden insgesamt sieben Themen identifiziert, die sich über alle Evaluationszugänge als relevant erwiesen. Diese wurden im Rahmen eines Workshops mit Fach- und Leitungskräften in einem methodisch strukturierten Verfahren diskutiert. Die Themen waren:

- Bewertung des Willkommensbesuchs – Positive Anmerkungen
- Bewertung des Willkommensbesuchs – Kritische Anmerkungen
- Der Willkommensbesuch zwischen Prävention und Kontrolle
- Organisation und Ablauf (inkl. Verbesserungsvorschläge)
- Nutzen des Willkommensbesuchs für die Familien
- Nutzen des Willkommensbesuchs für die Fachkräfte
- Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum (inkl. Verbesserungsvorschläge)

Diese sieben Themen wurden entlang von drei Leitfragen an Thementischen diskutiert. Die Leitfragen waren:

- Welche Aspekte sollten unbedingt in der Weiterentwicklung des Konzeptes „Willkommensbesuch“ bedacht werden?
- Welche ersten Schlussfolgerungen ziehen Sie im Blick auf die Qualifizierung und Begleitung der Fachkräfte?
- Welche ersten Schlussfolgerungen ziehen Sie im Blick auf die Strukturen und Rahmenbedingungen?

Die Diskussionsergebnisse an den Thementischen wurden auf entsprechend vorkonstruierten Flipcharts festgehalten, anschließend gemeinsam betrachtet und die zentralen Erkenntnisse fokussiert. Hieraus wurden schließlich die wesentlichen Linien für die Weiterentwicklung des Konzeptes und des Handlungsansatzes des Willkommensbesuchs abgeleitet, die wiederum die Basis für die Entwicklung konkreter Empfehlungen zur Weiterentwicklung darstellten. Nachfolgend werden diese Linien für die Weiterentwicklung des Konzeptes und des Handlungsansatzes des Willkommensbesuchs dargelegt.

***In Bezug auf die Rahmenbedingungen ist zunächst festzustellen, dass die Evaluationsergebnisse die Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum grundsätzlich nicht in Frage stellen.***

Wie oben im Zuge der fachlichen Einführung (siehe [Kapitel 1.3](#)) aufgezeigt, stellt die Ansiedlung des Willkommensbesuchs im Jugendamt bundesweit die häufigste Form der strukturellen Verankerung des Angebots der Willkommensbesuche dar. Zudem haben Evaluationsergebnisse in Nordrhein-Westfalen (Günter/Frese 2014) gezeigt, dass die Durchführung des Willkommensbesuchs durch Mitarbeitende des Jugendamtes die besondere Chance beinhaltet, „dass die Jugendämter in geringerem Maße als Eingriffsbehörden gesehen werden, da durch die aufsuchende Arbeit der Babybegrüßungsdienste die Jugendhilfe ein „Gesicht bekommen“ habe und das Bild einer Hilfe gewährenden Institution zu den Familien transportiert werden konnte“ (Günter/Frese 2014, S. 48). Auch die Mitarbeitenden der Stuttgarter Beratungszentren sehen in den Willkommensbesuchen die besondere Gelegenheit, den Eltern die gesamte Angebotspalette der Beratungszentren vorzustellen und damit aufzeigen zu können, dass zwischen Prävention und Kontrolle „viel möglich ist“. Wiederholt wurde von Fach- und Leitungskräften hervorgehoben, dass der Willkommensbesuch ein Türöffner zu den Unterstützungsmöglichkeiten der Beratungszentren sowie der sozialen Infrastruktur insgesamt ist. Voraussetzung für die Entfaltung dieses Potentials ist nach Günter und Frese allerdings, dass die Mitarbeitenden den Eltern unaufdringlich und offen begegnen und ihre Entscheidungsautonomie wahren (ebenda, S. 49). Als unterstützend wird von den Stuttgarter

Fachkräften dazu hervorgehoben, zu Beginn des Willkommensbesuchs beziehungsweise des Gesprächs explizit zu erläutern, dass alle Familien besucht werden, dies ein Service des Jugendamtes ist und keine Kontrolle. Auch regten die Fachkräfte an, die Freiwilligkeit des Besuchs bereits im Begrüßungsschreiben beziehungsweise in der Ankündigung des Besuchs zu betonen und die alternative Option, einen Termin im Beratungszentrum zu vereinbaren, klar zu benennen. Die Willkommensbesuche bergen darüber hinaus für die Mitarbeitenden der Beratungszentren besondere Chancen, da sie ihnen einen guten Einblick in Wohnverhältnisse, Kulturen und Lebensweisen der Familien ermöglichen. Auf diese Weise kommen die Mitarbeitenden nah an die Themen der Familien. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse gilt es für die Bedarfserhebung im Stadtteil zu nutzen.

***Die Einbindung und Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum erfordert zugleich, dass der Willkommensbesuch im Gesamtaufgabenportfolio der Beratungszentren verankert ist.***

Dazu gehört zum einen eine entsprechende Personalbemessung, die die notwendigen Zeit- und Personalressourcen für diese Aufgabe sicherstellt, zum anderen aber auch eine Priorisierung der insgesamt anfallenden Aufgaben im Beratungszentrum, die den notwendigen Freiraum für die termingerechte Durchführung der Willkommensbesuche gewährleistet. Hier liegt eine besondere Herausforderung darin, die Balance zwischen der Dringlichkeit des Handelns im Kinderschutz und der Verlässlichkeit in der präventiven Arbeit zu halten. Die Mitarbeitenden wünschten sich hier Unterstützung hinsichtlich der Vereinbarkeit von Prävention und Kinderschutz.

***Die Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum erfordert auch hierfür entsprechende Zeitressourcen sicherzustellen.***

Hierzu wurde vielfach der Bedarf markiert, die Bemessung der Zeitkontingente für die Willkommensbesuche zu überprüfen. Dabei muss der gesamte Prozess inkl. Vorbereitung, Fahrtwege mit entsprechend sozialräumlichen Unterschieden und organisatorische Aufgaben Berücksichtigung finden. Dabei sollten auch die Sekretariate in den Blick genommen werden. Hierzu wurde angemerkt, dass es für die Organisation rund um den Willkommensbesuch einen entsprechend ausgewiesenen Stellenanteil braucht, aber auch die Rolle der Sekretariate genauer definiert werden sollte. Wie in [Kapitel 4.4](#) dargelegt, beschreiben auch die Mitarbeiterinnen der Sekretariate, die an der Gruppendiskussion teilgenommen haben, dass die verfügbaren Zeitressourcen für die Organisation des Willkommensbesuchs zu knapp bemessen sind. Wenn Familien den Willkommensbesuch in Anspruch nehmen, sollten die Mitarbeitenden außerdem so viel zeitlichen Spielraum haben, wie die

Familie Zeit für das Gespräch braucht. In der Bemessung der notwendigen Zeitressourcen muss darüber hinaus auch ein Anteil für Schulung und regelmäßigen kollegialen Austausch beziehungsweise Reflexion der durchgeführten Willkommensbesuche Berücksichtigung finden. Dazu gehört auch den eigenen Informationsstand zum Angebotsspektrum für Familien im Stadtteil immer wieder zu aktualisieren.

**Die Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum erfordert, dass dort die Familiensituationen und Entwicklungsfragen rund um die Geburt und das erste Lebensjahr eines Kindes stärker in den Fokus genommen werden.**

Auch aus Sicht der Mitarbeitenden braucht es hier sehr gute Kenntnisse zum Feld der Frühen Hilfen einschließlich der Angebote in diesem Feld (stadtteilbezogen, aber auch darüber hinaus) sowie entsprechendes entwicklungspsychologisches Wissen oder auch Kompetenzen im Bereich der entwicklungspsychologischen Beratung. Eine ähnliche Feststellung wurde auch im Rahmen des Aktionsprogramms Familienbesucher getroffen:

*„Um junge Eltern gemäß ihren jeweiligen Bedürfnissen und passgenau beraten zu können, benötigen die Familienbesucherinnen auch Wissen darüber, wie sich Säuglinge und Kleinkinder adäquat entwickeln beziehungsweise darüber, was Merkmale weniger gelingender Entwicklung sind, welche psychologischen oder psychosozialen Belastungen ggf. zu einer weniger gelingenden oder sogar kritischen Entwicklung eines Kindes beitragen können und welche frühen und rechtzeitigen Hilfen dann empfohlen werden können. Und natürlich brauchen sie gewisse kommunikative Kompetenzen, um Eltern auch in Aspekten, die für diese zunächst vielleicht unangenehm oder schambesetzt sind, wertschätzend zu beraten und zu unterstützen.“ (Pillhofer/Fegert/Ziegenhain 2012, S. 14)*

In einer solchen Qualifizierung der Mitarbeitenden der Beratungszentren für die Aufgaben der Information und Beratung im Kontext der Willkommensbesuche bei Familien mit Neugeborenen werden – wie im Rahmen des Workshops mit Fach- und Leitungskräften zum Ausdruck kam – auch besondere Chancen gesehen. Hierüber könnten die Beratungszentren stärker das gesamte Aufwachsen der Kinder in den Blick nehmen, damit auch die Bedarfe von Familien mit kleinen Kindern gezielter wahrgenommen und die (Weiter-)Entwicklung entsprechender Angebote angestoßen werden.

***Der Willkommensbesuch ist aktuell nicht Gegenstand der Einarbeitung neuer Mitarbeitenden in den Beratungszentren.***

Wenn aber der Willkommensbesuch fester Bestandteil des Aufgabenportfolios ist, muss er auch in geeigneter Weise Berücksichtigung im Einarbeitungsprozess finden.

***Es gab nur zu Beginn, als der Willkommensbesuch als neues Angebot eingeführt wurde, eine Schulung für die Fachkräfte.***

Hier wurde deutlicher Bedarf an erneuter Schulung und auch kontinuierlicher Begleitung beziehungsweise kollegialem Austausch auf der Ebene der Stadt und der einzelnen Beratungszentren benannt. Die einführende Qualifizierung sollte stadtweit organisiert und angeboten werden. Zu den Inhalten einer solchen Schulung wurde bereits eine Reihe von Aspekten aufgeführt. Aspekte, die hinsichtlich der Schulungsinhalte genannt wurden, umfassen fundierte Kenntnisse zur Entwicklung des Kindes, Entwicklungspsychologie und entwicklungspsychologische Beratung, Sensibilisierung gegenüber der Zeit nach der Geburt und der Situation für Familien heutzutage, Kenntnisse zu den Angeboten und der Vernetzung der Frühen Hilfen sowie zu Stadtteilangeboten. Außerdem wurden der Umgang mit Mehrsprachigkeit und kultureller Vielfalt sowie die individuelle Haltung der Fachkräfte als relevante Schulungsinhalte benannt. Dazu gehört auch die Schaffung und Reflexion der Motivation für die Durchführung von Willkommensbesuchen auf Seiten der Mitarbeitenden. Zudem sollte die Profilierung der Rolle und Aufgabe der Fachkräfte im Kontext des Willkommensbesuchs (einschließlich des Umgangs mit dem sogenannten doppelten Mandat von Hilfe und Kontrolle sowie den dazu gehörenden Handlungsfragen) Gegenstand der Qualifizierung sein. Die Schulungen könnten zudem eine Möglichkeit sein, den Präventionsnutzen der Willkommensbesuche klarer zu kommunizieren. Über die einführende Schulung hinaus wurde mehrfach die Bedeutung eines regelmäßigen und verbindlichen Austauschs sowohl innerhalb der Beratungszentren als auch stadtweit sowie unter den Mitarbeitenden wie auch mit den Bereichsleitungen der Beratungszentren unterstrichen. Hierbei sollten auch grenzwertige Situationen im Team sowie mit Leitung besprochen werden können.

***Es wurde vorgeschlagen einen Leitfaden zur Durchführung des Willkommensbesuchs zu erstellen.***

Dies könnte ein unterstützendes Instrument für die Fachkräfte sein und/oder auch im Rahmen der Schulung erarbeitet werden. Genaueres ist hierzu noch zu diskutieren. Als Themen für den Leitfaden wurden zentrale Handlungsaspekte, Ablauf und

Inhalte des Besuchs, Verhaltenshinweise für Fachkräfte (Do's und Don'ts), Hinweise zum Wording, niedrigschwellige Kontaktaufnahme zu Familien und der Umgang mit Wissenslücken und bestimmten Themenfeldern, wie der Kinderbetreuung, genannt. Zudem wurde überlegt, wie der Umgang mit intensiveren Beratungsbedarfen im Kontext der Willkommensbesuche gestaltet werden könnte. Hierzu gehört auch die Frage, wo der Auftrag des Willkommensbesuchs endet und eine intensivere Beratung beginnt, die auch vom Beratungszentrum angeboten werden kann. Aus dem besonderen Potential des Handelns aus einer Hand stellen sich an dieser Stelle zugleich spezifische Anforderungen an die Rollenklarheit, wenn konkrete Bedarfe an Beratung und Unterstützung im Willkommensbesuch deutlich werden.

***Als kontinuierliche Aufgabe stellt sich die regelmäßige Aktualisierung der relevanten Informationen und die Weiterleitung dieser Informationen an alle Fachkräfte, die Willkommensbesuche durchführen.***

Hierzu gilt es entsprechende Strukturen aufzubauen beziehungsweise zu reaktivieren. In diesem Zusammenhang wurde angeregt, die Willkommensbesuche systematisch in die Dienstbesprechungen aufzunehmen und zu Neuem hinsichtlich Angeboten und Ähnlichem zu informieren beziehungsweise sich im Team hierzu auszutauschen. Als weitere Idee wurden regelmäßige Stadtspaziergänge im Team benannt. Mit den regionalen Netzwerkerinnen/Netzwerkern besteht in den Beratungszentren eine Struktur, Rolle und Aufgabe, über die diese Anregungen aufgenommen werden können.

***Aktuell besteht in den Beratungszentren eine unterschiedliche Praxis hinsichtlich der Zuständigkeiten für die Durchführung der Willkommensbesuche.***

In manchen Beratungszentren führen alle Fachkräfte Willkommensbesuche durch, in anderen übernehmen nur einzelne diese Aufgabe. Mehrfach wurde angeregt, auch bezüglich des Einsatzes der Fachkräfte auf Freiwilligkeit zu setzen beziehungsweise insbesondere diejenigen Fachkräfte mit dieser Aufgabe zu betrauen, die Interesse und Lust darauf haben. Darüber hinaus wurde auf die Rolle der Netzwerkerinnen/Netzwerker Frühe Hilfen und deren Schwerpunktaufgaben im Team der Beratungszentren verwiesen. Auch wurde vorgeschlagen einen eigenen Fachdienst für die Willkommensbesuche zu bilden. Im Rahmen der nachfolgenden Empfehlungen werden die Vor- und Nachteile sowie Aus- und Nebenwirkungen verschiedener Organisationsprinzipien noch einmal beleuchtet.



***Ein weiteres Thema der Diskussion im Rahmen des Workshops stellte die Frage nach dem Umgang mit und der Gestaltung von Willkommensbesuchen ab Geburt des zweiten Kindes dar.***

Hierzu gab es auch von Seiten der Eltern unterschiedliche Rückmeldungen, die von „nicht noch einmal notwendig“ bis zu „gerne wieder, vielleicht gibt es ja etwas Neues“ reichen. Aus dem Kreis der Fachkräfte wurde vorgeschlagen die Attraktivität des Willkommensbesuchs für Familien mit weiteren Kindern zu erhöhen und somit die aufgeworfene Frage auf diese Weise zu beantworten.

***Als organisatorische Herausforderung kristallisierte sich die Kommunikation von Terminänderungen beziehungsweise notwendigen Absagen heraus.***

Es wurden die Möglichkeit von zeitnahen Absagen und neuen Terminvorschlägen sowie der Organisation von Vertretungen angesprochen. Eine Schwierigkeit ergibt sich hier vor allem daraus, dass über die Postadresse hinaus keine weiteren (telefonischen) Kontaktdaten der Familien vorliegen und insofern keine kurzfristige Information möglich ist. Darüber hinaus wurde angeregt, vor dem Hintergrund, dass sich Terminabsagen nicht immer vermeiden lassen, einen Entschuldigungsbrief als Standard einzuführen, der in einem solchen Fall versendet wird. Außerdem wurde vorgeschlagen, Absagen mit der Briefmarken-Post statt mit der Hauspost zu versenden, da das Schreiben dann schneller bei den Familien ankommt. Mit der Absage sollte auch direkt ein neuer Termin angeboten werden. Andere Stimmen betonten allerdings auch, dass die Willkommensbesuche auf eine hohe Verlässlichkeit angewiesen sind und diese nach Möglichkeit nie ausfallen sollten. Ein angekündigter Besuch sollte (nach Möglichkeit) genauso auch durchgeführt werden.

***Neben der Gestaltung des Willkommensbesuchs sollte auch die Gestaltung der Abholung der Tasche mit Elternbegleitbuch und Handtuch näher betrachtet und ggf. als alternativ beworbene Möglichkeit der Kontaktaufnahme weiterentwickelt werden.***

Hierzu wurde besonders hervorgehoben, dass auch bei Abholungen im Beratungszentrum optionale Gespräche mit einer Fachkraft angeboten werden sollten. Insgesamt wird Bedarf gesehen diese Alternative der Abholung der Willkommenstasche im Beratungszentrum eigenständig zu konzipieren und die Ausgestaltung zu klären. Grundsätzlich sollten die Besuche beziehungsweise die Kontakt-/Beratungsangebote im Beratungszentrum persönlich stattfinden.

***Die Mehrsprachigkeit sollte in der Information an und der Kommunikation mit den Eltern stärker Berücksichtigung finden.***

Dazu wird angeregt die Communities zu nutzen und beispielsweise in Gemeinschaftsunterkünften Veranstaltungen (Willkommensbesuche) mit Muttersprachlerinnen/Muttersprachlern anzubieten. Aber auch darüber hinaus gilt es der Frage nachzugehen, wie Familien ohne sprachlichen Zugang erreicht werden können beziehungsweise ein Umgang mit sprachlichen Barrieren gelingen kann.

***Die Digitalisierung von Abläufen, aber auch der Ausbau der digitalen Bereitstellung von Informationen zu Angeboten wird als wichtige Entwicklungslinie herausgestellt, die auch neue Zugangswege für die Familien eröffnen kann.***

So wurde – sowohl von den Fachkräften als auch von den Eltern – angeregt das Elternbegleitbuch nicht nur in Papierform bereitzustellen, sondern auch digital abrufbar über die Homepage. Über diesen Weg könnten auch weitere Informationen (fortlaufend) ergänzt werden. Außerdem wurde vorgeschlagen die Digitalisierungsmöglichkeiten des gesamten Ablaufs zum Willkommensbesuch zu prüfen und hierbei vor allem auch die Möglichkeiten der Terminvereinbarung, Absage und Verschiebung zu bedenken. Zudem könnten über den digitalen Weg Möglichkeiten der Sprachauswahl oder auch über entsprechende Tools Gelegenheiten zum Austausch mit anderen Eltern geschaffen werden. Schließlich könnte das Angebot des Willkommensbesuchs auch mit Angeboten der Onlineberatung verknüpft werden.

***Es wurde angeregt, den Willkommensbesuch fortlaufend zu evaluieren und hierzu regelmäßig Rückmeldungen von den Eltern einzuholen, wie sie den Willkommensbesuch erlebt haben.***

Möglichkeiten hierfür stellen beispielsweise Auswertungsbögen im Elternbegleitbuch oder auf der Homepage dar. Zusätzliches Erkenntnisinteresse wurde dahingehend formuliert, wie viele Menschen infolge der Willkommensbesuche mit den Beratungszentren Kontakt aufnehmen und die Beratungsmöglichkeit hier nutzen.

## 5. Empfehlungen und Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart

Insgesamt ist aus allen Erhebungszugängen der Evaluation zum Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart abzuleiten, dass das Konzept auf breiter Ebene von Fach- und Leitungskräften befürwortet und mitgetragen wird. Auch wird es als ein grundsätzlich wirksames Angebot angesehen. Ebenso wird dieses Angebot von den Eltern überwiegend als positiv bewertet sowie als hilfreich und nützlich erlebt. Darüber hinaus wurde eine Reihe von Hinweisen zur Weiterentwicklung gewonnen. In der Zusammenschau der Evaluationsergebnisse mit den Erkenntnissen weiterer bereits vorliegender Evaluationsstudien und Forschungsarbeiten, die in [Kapitel 1.4](#) dargelegt wurden, lassen sich nachfolgende Empfehlungen und Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung aufzeigen.

### 5.1 Zur organisatorischen Verankerung der Willkommensbesuche

Die Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart hatte unter anderem zum Ziel die organisatorische Verankerung hinsichtlich der Verantwortlichkeit für die Durchführung der Willkommensbesuche bei den Beratungszentren zu überprüfen. Hierzu kann auf der Basis der Evaluationsergebnisse begründet empfohlen werden, diese organisatorische Verankerung bei den sozialpädagogischen Fachkräften zu erhalten und die Verantwortung für die Durchführung bei den Beratungszentren zu belassen. Mit dieser organisatorischen Verankerung verbindet sich das besondere Potential, dass das Jugendamt beziehungsweise die Mitarbeitenden des Beratungszentrums in einem positiv konnotierten Kontext mit den Familien in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich Kontakt aufnehmen, die Unterstützungsmöglichkeiten des Jugendamtes bekannt machen, sich als Ansprechpersonen vorstellen. Weiter können sie sich bei Bedarf zur Beratung in aktuellen Fragen anbieten und ggf. in unterstützende Angebote vermitteln. Auf diese Weise können niedrigschwellige Zugänge zum Informations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Hilfereservoir des Beratungszentrums eröffnet und ein Beitrag zur Verbesserung des Images des Jugendamtes geleistet werden. Damit verbindet sich zugleich die Chance, dass der primärpräventive Bereich des Jugendamtes und damit auch ein präventiver Kinderschutz gestärkt werden.

Neben diesen Vorteilen für das Jugendamt, den Willkommensbesuch hier organisatorisch anzusiedeln, spricht für diese Struktur auch, dass die Fachkräfte des öffentlichen Trägers in der Vorstellung und Bewerbung von Angeboten immer auch der Neutralität gegenüber den verschiedenen anbietenden Institutionen verpflichtet sind. Führen beispielsweise freie Träger den Willkommensbesuch durch, die zudem selbst Angebote im Bereich der Frühen Hilfen und/oder der Familienbildung und -unterstützung vorhalten, ist stets zu prüfen, ob das Wunsch- und Wahlrecht der Familie angemessen berücksichtigt ist und entsprechend tatsächlich umfassend informiert wird.

Bezogen auf die Überlegung, statt einer Verortung in den Beratungszentren den Willkommensbesuch in einem Fachdienst zu organisieren, ist zu beachten, dass ein stadtweit tätiger Fachdienst wesentlich schwerer die nötige sozialräumliche Kundigkeit erwerben kann, wie die Fachkräfte in den dort angesiedelten Beratungszentren. Um aber die Familien bei entsprechenden Fragen und Anliegen kompetent auf Angebote im Sozialraum verweisen zu können, ist eine ausreichende sozialräumliche Kundigkeit zu Angeboten samt ihrer Spezifika, zu niedrighschwelligem Anlaufstellen und Treffmöglichkeiten u. Ä. unerlässlich.

Vor diesem Hintergrund ist die Beibehaltung der organisatorischen Verankerung des Willkommensbesuchs in den Beratungszentren unbedingt zu unterstützen. Damit das hiermit verbundene Potential allerdings wirksam werden kann, muss die Aufgabe des Willkommensbesuchs in das Aufgabenprofil der Beratungszentren entsprechend eingebunden und in den Arbeitsstrukturen ausreichend verankert sein. Diesbezüglich zeigte sich anhand der Evaluation Verbesserungsbedarf. Im Zuge der Diskussion der Evaluationsergebnisse konnten folgende Vorschläge zur Weiterentwicklung herausgearbeitet werden:

- Grundsätzlich sollten alle Fachkräfte des Beratungszentrums den Willkommensbesuch durchführen können. Allerdings zeigte sich, dass sich die Fachkräfte unterschiedlich von dieser Aufgabe angesprochen und auch hinsichtlich der Beratung von Familien mit Neugeborenen kompetent fühlen. Zugleich erscheint es zielführend, die Anzahl der Fachkräfte, die tatsächlich Willkommensbesuche durchführen, zu begrenzen. Bezogen auf die einzelnen Beratungszentren sollte die Anzahl und Auswahl daran ausgerichtet werden, dass einerseits alle diese Fachkräfte in einer solchen zeitlichen Taktung die Besuche durchführen, dass sie ausreichend Erfahrung und positive Arbeitsroutine entwickeln können. Andererseits muss es aber auch hinreichend Vertretungsmöglichkeiten im Falle von Urlaub, Krankheit oder sonstigen personellen Engpässen geben. Die genaue Anzahl der Fachkräfte ist innerhalb dieser Orientierungswerte im Einzelnen zu bestimmen. Dabei sind

- auch die jeweiligen Stellenanteile und die damit einhergehende Aufgabenteilung je Fachkraft zu definieren.
- Die Auswahl einer begrenzten Anzahl von Fachkräften, die Willkommensbesuche durchführen, beinhaltet für die Arbeitsorganisation der Beratungszentren die Chance, dass diese Fachkräfte ein beratungszentruminternes Willkommensbesuchs-Team bilden, das sich in einem regelmäßigen Turnus zu den Erfahrungen austauscht, fachliche Fragen miteinander klärt und geeignete Lösungsansätze entwickelt. Auf diese Weise kann eine Form des kollegialen Austauschs je Beratungszentrum geschaffen werden, das die qualitätsvolle Umsetzung unterstützt und auch für die Fachkräfte selbst eine Unterstützungsstruktur bietet.
  - Der kollegiale Austausch der Fachkräfte, die die Willkommensbesuche durchführen, könnte von der regionalen Netzwerkkoordination organisiert und moderiert werden. Auch könnte dieser Rahmen dafür genutzt werden, intensiver Entwicklungen im Feld der Frühen Hilfen zu kommunizieren, Hinweise auf neue oder sich verändernde Bedarfe von Familien auszutauschen und somit für die weitere Planung im Netzwerk Frühe Hilfen nutzbar zu machen. Dies im kleineren Kreis bestehend aus Netzwerkkoordination und Fachkräften, die die Willkommensbesuche durchführen, zu tun, trägt zu einem zielorientierte(re)n Zeiteinsatz im Gesamtteam bei.
  - Ein beratungszentrumsinternes Team für die Willkommensbesuche kann zugleich einen Rahmen für die Einführung und Schulung neuer Mitarbeitender bieten, die diese Aufgabe (zukünftig) übernehmen (siehe dazu auch Empfehlungen in [Kapitel 5.2.3](#)).
  - Wenn eine solche Spezialisierung von ausgewählten Fachkräften auf die Durchführung der Willkommensbesuche umgesetzt wird, müssen diese mit entsprechenden Zeiteinheiten hierfür ausgestattet werden. Dies erfordert entsprechende organisatorische Absprachen und Maßnahmen im Gesamtteam, die eine solche Aufgabenteilung verlässlich gewährleisten.
  - Eine Rückkopplung der Erfahrungen mit und die Information zu Entwicklungen rund um die Willkommensbesuche sind auch im Gesamtteam wichtig. Entsprechend sollte der Willkommensbesuch in einem angemessenen zeitlichen Turnus auch in den Dienstbesprechungen der Beratungszentren Gegenstand sein. Hierfür dürften dann jedoch kompakte Informationen zum Stand und aktuellen Entwicklungen sowie Raum für Rückfragen gerade auch der Fachkräfte, die keine Willkommensbesuche durchführen, ausreichend sein.

Werden so Arbeitsstrukturen zur teaminternen Organisation des Willkommensbesuchs auf der Ebene der Beratungszentren umgesetzt, bietet es sich an, auch die Rolle der regionalen Netzwerker\*innen in diesem Zusammenhang zu profilieren.

Entsprechend der Einordnung des Willkommensbesuchs als zentrales Angebot der Frühen Hilfen ist es angemessen, dass die regionalen Netzwerker\*innen gewissermaßen die Federführung in der Umsetzung der Willkommensbesuche wahrnehmen. Dazu kann neben der Koordination und Moderation der regelmäßigen Austauschformate mit den durchführenden Fachkräften auch gehören, dass sie in den Beratungszentren die zentralen Ansprechpersonen für die Schulung und Einführung neuer Mitarbeitenden in diese Aufgabe sind sowie für die Auswertung der Statistikbögen auf der Ebene des jeweiligen Beratungszentrums zuständig sind. Auf diese Weise kann eine wesentliche Informationsquelle für sich abzeichnende Bedarfsentwicklungen erschlossen werden, insbesondere, wenn in der statistischen Erfassung verstärkt auch die Beratungsleistungen im Kontext der Willkommensbesuche und die damit zum Ausdruck kommenden Unterstützungsbedarfe von Familien abgebildet werden (siehe dazu auch die Empfehlungen im [Kapitel 5.2](#)).

## 5.2 Überprüfung der bestehenden Konzeption hinsichtlich notwendiger Aktualisierungen und Anpassungen

Bezogen auf das bestehende Konzept zum Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart zeigten sich auf der Basis der Evaluationsergebnisse mehrere Aspekte, die einer Überprüfung und Weiterentwicklung bedürfen. Im Zuge des Evaluationsprozesses wurden hierzu auch bereits konkrete Ansatzpunkte sowie Umsetzungsmöglichkeiten erarbeitet.

### 5.2.1 Zur Terminierung des Willkommensbesuchs

Bislang findet der Willkommensbesuch zwischen der sechsten und achten Lebenswoche des Kindes statt. Im Zuge der Evaluation wurde verschiedentlich angemerkt, dass der Willkommensbesuch schon früher, möglichst schon in der Schwangerschaft, oder aber auch erst etwas später stattfinden sollte. Dabei wurde auf Einschätzungen und Erfahrungen Bezug genommen, zu welchen Zeitpunkten Eltern welche Informationen brauchen und wann günstige Zeitfenster sind, dass sie diese auch aufnehmen und wahrnehmen können. Dies verhält sich allerdings nicht für alle Familien gleich, was auch durch unterschiedliche Faktoren in der familiären Situation beeinflusst wird (zum Beispiel Neugeborene mit einem erhöhten Pflege- und Versorgungsbedarf aufgrund einer chronischen Erkrankung oder Behinderung, Trennungs- oder Scheidungsprozess rund um die Geburt und Ähnlichem).

Vor diesem Hintergrund wird bezogen auf die Frage der passenden Terminierung des Willkommensbesuchs eine Orientierung am Angebotssystem der Frühen Hilfen im Sinne einer Präventionskette vorgeschlagen. Dabei ist die Frage leitend, wie entlang an zentralen Übergängen in der Zeit der Schwangerschaft, Geburt und den ersten Lebensmonaten des Kindes aufeinander abgestimmte Informations- und Zugangsmöglichkeiten für (werdende) Eltern geschaffen werden können, die zugleich immer wieder neue Gelegenheiten des Zugangs zu Information und Beratung schaffen, aber auch immer wieder an die bestehenden Angebotsstrukturen erinnern. Dabei wird auch dem Umstand Rechnung getragen, dass Informationen zu Beratungs-, Unterstützungs- und Hilfemöglichkeiten in der Dichte des familiären Alltags oftmals in Vergessenheit geraten, wenn sie nicht direkt gebraucht werden, und im Bedarfsfall dann jedoch nicht mehr präsent sind. Die konzeptionelle Idee der Präventionskette, die darauf abzielt, über das gesamte Aufwachsen der Kinder aufeinander bezogene und aneinander anschließende niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten in das Beratungs-, Unterstützungs- und Hilfesystem zu schaffen, will dieser Gefahr entgegenwirken. Eine solche Präventionskette schaffen die Frühen Hilfen in Stuttgart über das Beratungsangebot in den Geburtskliniken (Guter Start für Familien, Sonnenkinder), Team Familienunterstützung, Willkommensfrühstück und den Willkommensbesuch.

Mit der Terminierung der Willkommensbesuche in der sechsten bis achten Lebenswoche des Kindes wird eine weitere Zugangsmöglichkeit zu Information und Beratungsmöglichkeiten nach dem Besuch am Wochenbett und der regulären Hebammennachsorge beziehungsweise dem Einsatz des Teams Familienunterstützung angeboten. Außerdem können so ggf. sich nach den ersten Wochen zu Hause zeigende oder verdichtende Unterstützungsbedarfe angesprochen beziehungsweise aufgegriffen werden. Insofern erscheint diese Terminierung im Gesamtkonzept der Frühen Hilfen passender als der ursprünglich im Konzept der Willkommensbesuche markierte Zeitraum der ersten vier Wochen nach Geburt des Kindes (vgl. Gemeinderatsdrucksache 592/2009).

Wie die Recherche der ISG-Studie zeigte, finden die meisten Willkommensbesuche in diesem Zeitraum statt. Andere fassen den Zeitraum weiter (Spanne von der fünften bis zur 16. Lebenswoche). Als Begründung dafür, dass diese Terminierung günstig ist, wird hier neben den auslaufenden Leistungen der Hebammen und Haushaltshilfen auch angeführt, „dass die Partner der Mütter zu diesem Zeitpunkt in der Regel wieder berufstätig sind, womit zusätzliche Herausforderungen entstehen können“ (Schmitz/Köller/Engels 2023, S. 30).

## 5.2.2 Die Erweiterung des Willkommensbesuchs um die Durchführung im Beratungszentrum

Die Auswertung der Statistik zur Wahrnehmung des Angebots der Willkommensbesuche zeigt, dass die Familien über die Jahre hinweg immer häufiger von der Möglichkeit Gebrauch machen, die Willkommenstasche im Beratungszentrum abzuholen anstatt einen Willkommensbesuch zu Hause zu empfangen. Zwar ist diese Gruppe der Familien nach wie vor deutlich kleiner, dennoch kann mit der Profilierung dieser Möglichkeit Eltern eine Wahlmöglichkeit eröffnet werden. Neben der Option des Willkommensbesuchs in der Häuslichkeit der Familie könnte so auch die Option eines Willkommensbesuchs im Beratungszentrum angeboten werden.

Um der Zielsetzung und den intendierten Effekten des Willkommensbesuchs soweit als möglich auch bei einer Durchführung am Ort Beratungszentrum nahezu kommen, sollte die Gestaltung weitestgehend analog folgen. Dies betrifft insbesondere das Gesprächssetting, die Form der Information und das Beratungsangebot.

Die Option Willkommensbesuch im Beratungszentrum kann auch eine alternative Vorgehensweise in Zeiten mit personellen Engpässen im Beratungszentrum darstellen, da in diesem Fall nur die Zeit für den Besuch an sich, nicht aber für den Weg zur Familie aufgebracht werden muss.

Für die konzeptionelle Erweiterung um die Option Willkommensbesuch im Beratungszentrum und die fachliche Ausgestaltung ist allerdings zu bedenken, dass bisher vorliegende Forschungsergebnisse gerade den aufsuchenden Zugang als wesentlichen Wirkfaktor hervorheben. So zeigen die Forschungsergebnisse des NZFH deutlich, dass gerade der *aufsuchende Zugang* der Willkommensbesuche dazu führt, dass dieses Angebot von vielen und gerade auch von Familien in belasteten Lebenslagen und von Eltern mit eher niedrigem Bildungsniveau gerne in Anspruch genommen wird. Gleichzeitig ist bedeutsam, dass der aufsuchende Zugang allen Familien angeboten wird, damit diese Form des Angebots universell und nicht stigmatisierend bleibt. Denn gerade diese Merkmale haben sich als wesentlich für die hohe Akzeptanz und tatsächliche Inanspruchnahme dieses Angebotes erwiesen. Vor diesem Hintergrund ist zu empfehlen, weiterhin den Willkommensbesuch als das Regelangebot allen Familien mit Neugeborenen aktiv anzubieten und im Rahmen der Widerspruchslösung die Alternative Willkommensbesuch im Beratungszentrum zu ergänzen. Auf diese Weise entstehen für die Eltern insofern Entscheidungsoptionen, als die Entscheidung gegen einen Besuch nicht zugleich eine Entscheidung gegen Information und Beratung sein muss, sondern dieser dann al-



ternativ im Beratungszentrum in Anspruch genommen werden kann. Dann allerdings müssen sich die Eltern dafür selbst auf den Weg zum Beratungszentrum machen.

### 5.2.3 Stärkung des Konzeptelements „Information Plus“

Im Stuttgarter Konzept des Angebots der Willkommensbesuche ist das Konzeptelement enthalten, dass die besuchenden Fachkräfte über die Information zu familienunterstützenden Angeboten (im Stadtteil) hinaus die Eltern auch in aktuellen Fragen rund um Kind und Familie beraten und ggf. auch in unterstützende Angebote vermitteln. Entlang der Evaluationsergebnisse wurde allerdings die Einschätzung gewonnen, dass bei den Willkommensbesuchen oftmals vor allem die Information in Form der Vorstellung des Elternbegleitbuchs im Fokus steht. Daraus ergibt sich das Anliegen, das dem Willkommensbesuch immanente Beratungsangebot stärker zu profilieren. Hierzu wurden im Rahmen des Workshops zur Diskussion der Evaluationsergebnisse bereits verschiedene Maßnahmen vorgeschlagen:

- Im Anschreiben des Beratungszentrums mit dem Terminvorschlag für den Willkommensbesuch sollte die niedrigschwellige Beratungsmöglichkeit in diesem Rahmen vor Ort in der eigenen Häuslichkeit konkreter benannt und herausgestellt werden.
- Der vorgeschlagene Leitfaden zur Durchführung des Willkommensbesuchs sollte auch Anregungen geben, wie sich die besuchende Fachkraft für eine niedrigschwellige Beratung anbieten beziehungsweise die Bereitschaft hierzu klar signalisieren kann. Die Gestaltung des Gesprächs- und Beratungseinstiegs sollte außerdem einen zentralen Inhalt der Schulung darstellen, die sich ebenfalls als Bedarf herauskristallisiert hat. In diesem Rahmen können auch Übungsmöglichkeiten zur Gesprächsführung in Form von Rollenspielen und Ähnlichem. angeboten werden.
- Zum Ende des Willkommensbesuchs sollte eine konkrete Ansprechperson benannt werden, an die sich die Familie wenden kann, wenn sie Fragen oder Beratungsbedarf hat.

Indem sich die besuchenden Fachkräfte so gezielt als Beratungspersonen für den Bedarfsfall anbieten, ist einmal mehr die bestehende organisatorische Verankerung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum als passend zu unterstreichen. Die Mitarbeitenden der Beratungszentren bringen hierzu qua Rolle und Funktion entsprechend Erfahrung und Kompetenz für diesen Aufgabenzuschnitt mit.

Wie in [Kapitel 1.4.4](#) aufgezeigt, ist „Information Plus“ ein Merkmal vieler Konzepte des Angebots Willkommensbesuche im Bundesgebiet, das zugleich als wesentlicher Wirkfaktor für eine niedrigschwellige Unterstützung von Familien anzusehen

ist. Information Plus im Sinne der bedarfsorientierten Erweiterung der Information um Beratung und ggf. Vermittlung in unterstützende Beratung eröffnet den besuchten Familien ein breiteres Spektrum, um bereits in der Besuchssituation die Erfahrung zu machen, mit den eigenen Fragen und Anliegen gehört zu werden und Antworten beziehungsweise hilfreiche Hinweise zu finden. Auf diese Weise erhöht sich das Potential, dass der Willkommensbesuch von den Familien als hilfreich und nützlich erfahren wird. Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass Menschen, die eine Beratung als hilfreich und nützlich erfahren haben, eher noch einmal eine solche Gelegenheit nutzen, als wenn diese Erfahrung eher negativ ist. Insofern gibt es gute Gründe davon auszugehen, dass eine positiv erfahrene Beratungssequenz im Rahmen des Willkommensbesuchs die Schwelle zu einer (erneuten) Kontaktaufnahme zum Beratungszentrum mit einem konkreten Beratungsanliegen tatsächlich absenkt.

Die im Rahmen des Willkommensbesuchs durchgeführten Beratungseinheiten sollen auch in der Statistik zum Willkommensbesuch entsprechend erfasst werden. Damit wird das Beratungsgeschehen insgesamt sichtbarer und der systematischen Reflexion zugänglich. Bedeutsam sind dabei Informationen dazu, ob eine Beratung stattgefunden hat, welche Fragen oder Themen Gegenstand der Beratung waren und welche weiteren Bedarfe hierbei deutlich wurden beziehungsweise zu welchen weiterführenden Unterstützungsmöglichkeiten ggf. weitergeleitet wurde. Die systematische Auswertung dieser Informationen zum Beratungsgeschehen im Rahmen der Willkommensbesuche schafft valide Bezugspunkt für die Planung und Weiterentwicklung (nicht nur) der Frühen Hilfen.

### 5.2.4 Sprachlichen Hürden gezielt begegnen

Mehrfach wurden sprachliche Hürden als Schwierigkeit in der Umsetzung der Willkommensbesuche beschrieben. Allein aufgrund der Bevölkerungsstruktur in der Landeshauptstadt Stuttgart ist davon auszugehen, dass die besuchenden Fachkräfte im Rahmen der Willkommensbesuche immer wieder Eltern begegnen, mit denen sie sich nicht in Deutsch verständigen können. Aber auch sprachliche Hürden aufgrund einer Sinnesbeeinträchtigung (Taubheit, Stummheit) sind zu bedenken. Dem steht der Anspruch gegenüber mit dem Angebot des Willkommensbesuchs alle Familien zu erreichen. Dies erfordert zu erwartende Zugangshürden systematisch in den Blick zu nehmen und Maßnahmen zu prüfen beziehungsweise zu entwickeln, um diese zu überwinden. Die Überwindung von sprachlichen beziehungsweise sprachbezogenen Hürden stellt dabei einen wesentlichen Anteil dar.

Im Rahmen der Befragungen und der Workshops wurde eine Reihe von Hinweisen gegeben, wie sprachliche Hürden überwunden und insbesondere im Hinblick auf

Menschen mit Migrationsgeschichte Mehrsprachigkeit erreicht werden kann. Solche Hinweise waren:

- Zugänge über Communities nutzen
- Sprachmittler\*innen einbeziehen
- In Gemeinschaftsunterkünften Willkommensbesuche im Kontext von Veranstaltungen anbieten, in die Menschen einbezogen werden, die sprachlich und kulturell vermitteln können.

Ergänzend hierzu ist darauf hinzuweisen, dass die Webseite „Frühe Hilfen in Stuttgart“ ([www.fruehehilfen-stuttgart.de/](http://www.fruehehilfen-stuttgart.de/)) bereits ein hohes Maß an Barrierefreiheit bietet, indem die hier bereitgestellten Informationen zu Angeboten und Sonstigem individuell in jedem Browser übersetzt werden können. Diese Möglichkeit scheint allerdings noch nicht ausreichend bekannt zu sein und sollte darum dringend gezielter beworben werden.

Darüber hinaus bieten Dolmetsch-Apps und ähnliche technische Tools weitere Unterstützungsmöglichkeiten. Weitere Möglichkeiten können zudem mit dem aktuell anvisierten Vorhaben eröffnet werden, die Beratungszentren mit Tablets auszustatten, die unter anderem eine solche Dolmetsch-App enthalten.

### 5.2.5 Digitalisierung des Elternbegleitbuchs

Bereits im Rahmen der ElternForen haben Eltern immer wieder den Wunsch geäußert, dass die Informationen des Elternbegleitbuches (auch) digital zur Verfügung stehen. Ähnlich äußerten Eltern diesen Wunsch auch im Rahmen der Elternbefragung zur Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche, wenn dies auch nicht die Mehrheit der Eltern war. Allerdings erscheint es auch angesichts der fortschreitenden Digitalisierung vieler Prozesse angezeigt, eine digitale Version des Elternbegleitbuches beziehungsweise die digitale Bereitstellung der entsprechenden Informationen zu prüfen und voranzubringen. Über integrierbare Übersetzungsmöglichkeiten sowie sprachbezogene Maßnahmen zur Barrierefreiheit können über diesen Weg zugleich leichter sprachliche Hürden überwunden werden.

Vorgesehen ist inzwischen das Elternbegleitbuch in die Webseite „Frühe Hilfen in Stuttgart“ zu überführen. Mit einer entsprechend gestalteten Postkarte soll auf die Webseite hingewiesen werden. Außerdem sollen die Beratungszentren wie bereits erwähnt mit Tablets ausgestattet werden, so dass im Rahmen der Willkommensbesuche mit den Eltern gemeinsam die Webseite besucht und die verfügbaren Angebote sowie weitere Informationen direkt gesichtet werden können.

Auf diese Weise die Webseite mit den hier eingestellten Angeboten und weiteren Informationen bekannt zu machen, stellt eine wesentliche Voraussetzung dar, damit diese von den Eltern überhaupt wahrgenommen wird und sie eine Vorstellung davon bekommen, welche Angebote und Informationen sie dort finden können. Darüber hinaus wird es vermutlich bedeutsam sein, verschiedene Gelegenheiten zu schaffen, über die die Webseite immer wieder beworben wird. Denn wenn das Elternbegleitbuch nicht mehr papiergebunden ausgegeben wird und somit auch nicht immer mal wieder „in die Hände fallen“ kann, braucht es andere Wege, um die Webseite regelmäßig in Erinnerung zu rufen, damit sie dann präsent ist, wenn sie bei konkretem Bedarf an Information, Beratung, Unterstützung oder Hilfe gebraucht wird.

Für solche wiederkehrenden Erinnerungen an das digitale Elternbegleitbuch beziehungsweise die Webseite insgesamt zu sorgen, kann auch eine Aufgabe der regionalen Netzwerker\*innen sein. Außerdem sollten entsprechende Hinweise in möglichst vielen Angeboten der Frühen Hilfen sowie der Familienbildung allgemein verankert werden.

### 5.2.6 Leitfaden zur Ausgestaltung des Willkommensbesuchs erstellen

Die Evaluation zeigt auch, dass der Willkommensbesuch zum Teil von den besuchenden Fachkräften sehr unterschiedlich umgesetzt und ausgestaltet wird. Ein Leitfaden, der die zentralen Ablaufschritte und die dazu gehörende Zielsetzung und Qualitätsmerkmale zur Ausgestaltung beinhaltet, kann hier dazu beitragen, eine vergleichbare(re) Umsetzung zu erreichen. Zentrale Zielsetzung eines solchen Leitfadens ist es dabei, den durchführenden Fachkräften Orientierung in der Ausgestaltung zu geben und zentrale Informationen zum Nachschlagen parat zu halten.

Für den Leitfaden sind folgende Inhalte zu empfehlen:

- Was ist der Willkommensbesuch?
  - Der Willkommensbesuch als ein Angebot der Frühen Hilfen (inkl. Erläuterung, was Frühe Hilfen sind)
  - Das Angebot „Willkommensbesuch“ (Ziele, Aufgaben, Haltung, Rechtsgrundlage, Datenschutz)
  - Zentrale Qualitätsmerkmale
- Strukturelle Verortung und konzeptionelle Einbindung des Willkommensbesuchs in die Beratungszentren

- Rollen und Aufgaben des Fachdienstes Frühe Hilfen, der BZ-Sekretariate und der besuchenden Fachkraft
- Verfahrensablauf zum Willkommensbesuch vom Begrüßungsschreiben an die Familie bis zum Willkommensbesuch
- Übersicht zu den zentralen Informationen, die das Elternbegleitbuch beziehungsweise die Webseite „Frühe Hilfen in Stuttgart“ enthält
- Wissenswertes und Hilfreiches für die Gesprächsführung mit der Familie (der Anfang, Information, Beratung, ggf. Vermittlung, Verabschiedung) und die Gestaltung des Übergangs von der Information zur Beratung und ggf. Vermittlung
- FAQs, die fortlaufend ergänzt werden können

Der Leitfaden soll jeder einzelnen besuchenden Fachkraft als Orientierung dienen und kann eine Basis für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden und für die Schulung zum Willkommensbesuch bieten.

### 5.3 Schulung und fortlaufende Begleitung der durchführenden Fachkräfte

Entsprechend der Konzeption für das Angebot der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart werden die Fachkräfte auf diese neue Aufgabe vorbereitet. Außerdem sollen die Erfahrungen damit regelmäßig reflektiert werden, um die Praxis stetig verbessern zu können. Wie die Evaluation zeigte, fand nur im Zuge der Einführung des Angebots der Willkommensbesuche eine Schulung für die Fachkräfte statt, danach nicht wieder. Dies bedeutet, dass später hinzugekommene Fachkräfte bisher keine vergleichbare Schulung erhalten haben. Ebenso gibt es bisher keine verbindliche Struktur für die regelmäßige Reflexion der Erfahrungen mit der Durchführung der Willkommensbesuche. Außerdem wurde festgestellt, dass der Willkommensbesuch sowie die dazugehörigen Konzeptelemente und Verfahrensabläufe bisher nicht Gegenstand im Einarbeitungsprozess neuer Mitarbeitender sind. Hier bedarf es dringender Anpassungen, damit Zielrichtung, Aufgaben und fachliche Haltung von Anfang an transparent und nachvollziehbar sind.

Schulungsbedarf lässt sich außerdem aus den Rückmeldungen der Eltern ableiten, die in einem zu beachtenden Anteil die Kompetenz der Fachkräfte in Frage gestellt haben. Kommentierungen der Eltern verweisen dabei vor allem auf Haltungsaspekte sowie die Erwartung an eine entsprechende Kundigkeit zu Fragen und Themen von Familien mit Neugeborenen.

### 5.3.1 Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Im Zuge der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden in den Beratungszentren ist von hoher Bedeutung, dass die Aufgabe der Willkommensbesuche im Einarbeitungskonzept verankert ist, Konzept und Anforderungen regelhaft vorgestellt werden und die dazu gehörende Haltung und Zielsetzung der Willkommensbesuche vermittelt werden. Hierbei kann ein Leitfaden (siehe [Kapitel 5.2.6](#)) gezielt unterstützen. Außerdem sollte er neuen Mitarbeitenden als Orientierungshilfe zur Verfügung gestellt werden.

### 5.3.2 Schulung zum Willkommensbesuch

Um auch für neu hinzukommende Mitarbeitende eine Schulung mit entsprechender Einführung in Konzeption, fachliche Prämissen und Qualitätsstandards des Angebots der Willkommensbesuche zu ermöglichen, soll eine regelmäßige Schulung konzipiert werden, die fortlaufend beratungszentrenübergreifend eingesetzt werden kann. Ergänzend hierzu bietet es sich an, dass die regionalen Netzwerker\*innen vor Ort in den Beratungszentren die Schulung durch begleitende Maßnahmen unterstützen.

Für die inhaltliche Ausarbeitung der Schulung kann auf Empfehlungen des Aktionsprogramms Familienbesucher zurückgegriffen werden. Diese sollten durch den in [Kapitel 5.2.6](#) bereits skizzierten Leitfaden und die hier dargelegten Inhalte ergänzt werden. Danach sind folgende Inhalte für eine solche Schulung relevant:

- Einführung in das Konzept des Willkommensbesuchs inklusive zentraler fachlicher und methodischer Qualitätsstandards
- Familiensituationen und Entwicklungsfragen rund um die Geburt und das erste Lebensjahr
- entwicklungspsychologisches Wissen oder auch Kompetenzen im Bereich der entwicklungspsychologischen Beratung
- sehr gute Kenntnisse zum Feld der Frühen Hilfen einschließlich der Angebote in diesem Feld (stadtteilbezogen, aber auch darüber hinaus)
- kommunikative Kompetenzen, „um Eltern auch in Aspekten, die für diese zunächst vielleicht unangenehm oder schambesetzt sind, wertschätzend zu beraten und zu unterstützen“ (Pillhofer/Fegert/Ziegenhain 2012, S. 14)
- Vorstellung und Besprechung des Leitfadens als Orientierungshilfe für die Durchführung der Willkommensbesuche

Entsprechend der in [Kapitel 5.2.3](#) bereits ausgeführten Empfehlung, dass das Konzeptelement „Information Plus“ hinsichtlich der bedarfsorientierten Beratung und ggf. auch Vermittlung in weitere Unterstützungsangebote gestärkt werden sollte,

sollte dieser Beratungsanteil der Willkommensbesuche auch in der Schulung besonders fokussiert werden. Außerdem sollte in der Entwicklung des Curriculums bedacht werden, dass Übungseinheiten wie Rollenspiele und Ähnliches zur Vertiefung des vermittelten Wissens beitragen, ebenso wie die gemeinsame Reflexion bereits gesammelter Praxiserfahrungen.

Darüber hinaus stellen Haltungsfragen und Methoden der Gesprächsführung wesentliche Inhalte der Schulung dar. Bezogen auf die Haltung sollte zum einen beleuchtet werden, welche fachliche Haltung erforderlich ist, um den Zielsetzungen des Willkommensbesuchs nachkommen zu können. Zum anderen sollte Raum geboten werden, in dem die teilnehmenden Fachkräfte ihre eigene Haltung gegenüber den Familien und dem Angebot des Willkommensbesuchs sowie ihre Motivation diese Aufgaben wahrzunehmen (kritisch) reflektieren können.

Schulungseinheiten können digital oder in Präsenz durchgeführt werden. In der Abwägung unterschiedlicher Formate könnten folgende Hinweise Berücksichtigung finden:

- Für die Vermittlung zentraler Wissensbausteine und Fachinformationen sind E-Learning-Formate insofern geeignet, als dass sie den einzelnen Fachkräften eine hohe zeitliche Souveränität ermöglichen, die Beschäftigung mit den Inhalten in ihren Arbeitsalltag zu integrieren beziehungsweise flexibel hierfür Zeiträume zu nutzen.
- Um das vermittelte Wissen und bereits gesammelte Erfahrungen in der Gruppe der Schulungsteilnehmenden beziehungsweise der neu in die Durchführung der Willkommensbesuche einsteigenden Fachkräfte gemeinsam zu reflektieren, eignen sich sowohl digitale als auch Präsenzformate auf der beratungszentrenübergreifenden beziehungsweise stadtweiten Ebene. Der beratungszentrenübergreifende Austausch trägt zugleich zur stadtweiten Qualitätssicherung bei.
- Die stadtweiten Formate könnten durch Übungs- und Reflexionseinheiten in den jeweiligen Beratungszentren ergänzt werden, um so auch beratungszentrums- beziehungsweise sozialraumspezifische Aspekte gezielter einbeziehen zu können und den Diskurs innerhalb der Fachkräfte eines Beratungszentrums anzuregen. Diese beratungszentrumsinterne Formate könnten von den regionalen Netzwerkerinnen/Netzwerkern organisiert, moderiert und begleitet werden.

### 5.3.3 Regelmäßiger Austausch und Reflexion der Praxis der Willkommensbesuche

Ergänzend zur Einführung in das Angebot der Willkommensbesuche im Rahmen der Einarbeitung und der Schulung sind der fortlaufende Austausch und die gemeinsame Reflexion von Erfahrungen in der Durchführung für die kontinuierliche Weiterentwicklung relevant. Um den regelmäßigen Austausch und die Reflexion sicherzustellen, braucht es die strukturelle Verankerung eines entsprechenden Formats. Wie oben (Empfehlungen in [Kapitel 5.2.1](#)) vorgeschlagen, könnte dies eine Form des regelmäßigen kollegialen Austauschs der Fachkräfte im Beratungszentrum sein, die die Willkommensbesuche durchführen. Hierüber kann zugleich die Kommunikation und der Austausch von Fachkräften mit unterschiedlich breitem Erfahrungsspektrum im Bereich der Willkommensbesuche gefördert und damit das Voneinander-Lernen und die gemeinsame Weiterentwicklung angeregt werden.

Darüber hinaus sollte, wie in [Kapitel 5.1](#) skizziert, das Angebot der Willkommensbesuche auch regelmäßig Gegenstand in der Dienstbesprechung der einzelnen Beratungszentren sein. Neben dem Austausch und der Reflexion der Erfahrungen im Team geht es dabei auch um aktuelle Informationen aus dem Netzwerk Frühe Hilfen sowie zur Angebotsentwicklung im Bereich der Frühen Hilfen und der Familienbildung durch die Netzwerkkoordination, die für alle Fachkräfte des Beratungszentrums für ihre laufende Fallarbeit bedeutsam sind.

## 5.4 Verbesserungsbedarfe auf der Ebene der Rahmenbedingungen

Hinsichtlich der Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Angebots der Willkommensbesuche haben sich insbesondere die Überprüfung (und Anpassung) der hierfür vorgesehenen Personalressourcen sowie die Überarbeitung des Statistikbogens herauskristallisiert.

### 5.4.1 Überprüfung und Anpassung der Personalressourcen

Aus drei Evaluationszugängen (BZ-Leitungen, Fachkräfte, Sekretariate) gab es deutliche Rückmeldungen, dass die veranschlagten beziehungsweise verfügbaren Personalressourcen nicht ausreichend sind, um den Willkommensbesuch dem Konzept entsprechend verlässlich umsetzen zu können. Hierzu wurde im Zuge der Aus-



wertung weiter festgestellt, dass keine Zeitkontingente je Besuch im Konzept festgehalten sind, jedoch an allen relevanten Stellen in der Landeshauptstadt Stuttgart bisher davon ausgegangen wurde, dass je Besuch durchschnittlich 20 Minuten zur Verfügung stehen und so auch die Personalressourcen für den Willkommensbesuch berechnet wurden.

Die Empfehlungen zur Personalbemessung, die im Rahmen des Aktionsprogramms Familienbesucher herausgegeben wurden, weichen deutlich von diesem bisher angenommenen Wert ab. Danach werden dort pro Besuch 30 bis 45 Minuten zuzüglich Fahrtweg (20 Minuten) sowie Vor- und Nachbereitungszeit (zehn Minuten) veranschlagt. Außerdem differenzieren die Empfehlungen des Aktionsprogramms Familienbesucher zwei Intensitätsstufen. So wird hier angenommen, dass für 30 Prozent aller Willkommensbesuche eher 45 Minuten reine Besuchszeit erforderlich ist und für weitere 45 Prozent ein kürzerer Besuch ausreichend ist. Hinzu kommen Zeitressourcen für Fortbildung, kollegialen Austausch und Qualitätssicherung.

Zum Doppelhaushalt 2010/2011 wurden mit der Einführung des Angebots der Willkommensbesuche 5,5 VZÄ geschaffen (5 VZÄ in den Beratungszentren, 0,5 VZÄ am Elternseminar). Diese Personalressourcen stehen weiterhin zur Verfügung.

## 5.4.2 Organisation und Terminmanagement

Insgesamt kann aus den Evaluationsergebnissen geschlossen werden, dass die Organisation des Angebots der Willkommensbesuche weitgehend reibungslos funktioniert, auch wenn der Aufwand für die Sekretariate nicht zu unterschätzen ist. Einzig die Kommunikation im Fall, dass seitens der Fachkräfte der vereinbarte Termin nicht eingehalten werden kann, wird aus allen Evaluationsperspektiven als große Herausforderung beschrieben. Diese liegt darin begründet, dass seitens des Einwohnermeldeamts nur Postadressen der Eltern vorliegen und keine weiteren Kontaktdaten. Dies hat zur Folge, dass keine kurzfristige Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail möglich ist, wenn Termine abgesagt oder verschoben werden müssen oder eine Verspätung mitgeteilt werden sollte.

Im Rahmen der Evaluation wurden zu dieser Herausforderung verschiedene Vorschläge zur Optimierung gemacht:

- Wenn die Notwendigkeit einer Absage ein paar Tage vorher abzusehen ist, sollte diese besser mit der Briefmarken-Post statt mit der Hauspost versendet werden, da das Schreiben dann schneller bei der Familie ankommt.
- Einen Entschuldigungsbrief als Standard einführen, wenn eine Absage beziehungsweise ein Ausfallen unvermeidbar sind.
- Mit der Absage sollte auch direkt ein neuer Termin angeboten werden.

Andere Stimmen betonten allerdings auch, dass die Willkommensbesuche auf eine hohe Verlässlichkeit angewiesen sind und diese nach Möglichkeit nie ausfallen sollten. Ein angekündigter Besuch sollte (nach Möglichkeit) genauso auch durchgeführt werden. In welchem Maße die Vorschläge der Mitwirkenden aufgenommen werden sollen, ist noch zu klären.

Neue Möglichkeiten können vermutlich über die Digitalisierung des Terminmanagements eröffnet werden. So könnten über eine digitale Plattform, die über einen QR-Code oder Link, der im Begrüßungsschreiben mit der Ankündigung des Willkommensbesuchs mitversendet wird, Kommunikationsmöglichkeiten eröffnet werden: Die Familie könnte hierüber den Termin bestätigen, einen alternativen Termin auswählen, sofern freie Termine markiert sind oder auch freiwillig Kontaktdaten hinterlegen, über die sie bei Bedarf einer kurzfristigen Terminanpassung erreichbar wären. Auch könnte hier die Möglichkeit angeboten werden, dass die Familien vorab schon Fragen oder Anliegen mitteilen können, auf die sich die besuchende Fachkraft dann ggf. auch vorbereiten könnte (zum Beispiel, sich selbst dazu kundig machen, gezielt Material zusammenstellen und Ähnliches).

### 5.4.3 Qualitätssicherung und formative Evaluation des Angebots der Willkommensbesuche

Vom Beginn der Umsetzung des Angebots der Willkommensbesuche an wurde ein Statistikbogen geführt, mit dem systematisch Daten zum Monitoring der Inanspruchnahme erfasst wurden. Hiermit wird dokumentiert, wie oft ein Willkommensbesuch durchgeführt wurde oder das Geschenk im Beratungszentrum abgeholt wurde. Zudem werden die Themen, die während des Willkommensbesuchs angesprochen wurden, festgehalten.

Um die konzeptionelle Ausrichtung des Willkommensbesuchs im Sinne des „Information Plus“ stärker zu profilieren, ist es bedeutsam auch die Beratungsleistungen im Kontext des Willkommensbesuchs konkreter im Statistikbogen abzubilden. Von Interesse ist dabei, inwieweit ein Beratungsgespräch im Kontext des Willkommensbesuchs stattgefunden hat, was thematisch Gegenstand der Beratung war, ob auf konkrete Angebote oder Unterstützungsmöglichkeiten verwiesen beziehungsweise weitergeleitet wurde. Um Bedarfseinschätzungen der Fachkräfte und Inanspruchnahmeverhalten der Familien etwas genauer einschätzen zu können, könnte es auch interessant sein zu dokumentieren, inwieweit die besuchende Fachkraft einen (möglichen) Unterstützungsbedarf sieht und wie die Familie Vorschläge zu bestimmten Angeboten aufgenommen hat. Darüber hinaus sollten auch weitere Beratungskontakte im Nachgang zum Willkommensbesuch dokumentiert werden.

Eine entsprechende Erfassung ist bereits im Bereich der Beratung in den Frühen Hilfen vorgesehen („erneute Beratung nach Willkommensbesuch“).

Eine vergleichende Auswertung dieser über alle Willkommensbesuche aggregierten Daten kann Hinweise dazu geben, wie ähnlich oder unterschiedlich die Familien und die Fachkräfte Unterstützungsbedarfe einschätzen, aber auch welche Angebote von Familien in welchen Konstellationen als so hilfreich und nützlich angesehen werden, dass sie diese tatsächlich in Anspruch nehmen. Eine solche Auswertung auf der Ebene der einzelnen Beratungszentren kann den Blick für die Bedarfslagen im Sozialraum sowie die Passung und Eignung von Angeboten aus der Perspektive der Familien schärfen. Impulse für die Weiterentwicklung von Angeboten im Bereich der Frühen Hilfen sowie darüber hinaus hinsichtlich der familienunterstützenden sozialen Infrastruktur insgesamt können daraus abgeleitet werden. Entsprechend sollte die sozialräumliche Auswertung der Statistikbögen bei den regionalen Netzwerkerinnen/Netzwerkern sowie den Leitungen der Beratungszentren liegen.

Seitens der Fach- und Leitungskräfte wurde angeregt, in Fortführung der Elternbefragung im Rahmen der Evaluation einen Feedbackbogen zum Willkommensbesuch einzuführen, über den die Eltern systematisch Rückmeldung geben können, wie sie den Besuch erlebt haben, was sie als hilfreich erlebt haben und welche Tipps zur Verbesserung sie geben können. Über eine solche systematische Rückmeldung der Eltern kann eine weitere Datenbasis für die kontinuierliche formative Evaluation des Angebots gewonnen werden. Auf diese Weise ließen sich ebenso Impulse für die Weiterentwicklung gewinnen. Allerdings bedarf die Einführung eines solchen Elements auch einer entsprechenden strukturellen und technischen Einbindung, so dass die Datengewinnung, -aufbereitung und -auswertung mit vertretbarem Aufwand bewerkstelligt werden kann.

## 6. Resümee und Ausblick: zentrale Qualitätsstandards des Angebots der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart

Die Bewertungen der Eltern zum Willkommensbesuch können grundsätzlich so zusammengefasst werden, dass dieses Angebot von der überwiegenden Mehrheit der Eltern als hilfreich und unterstützend wahrgenommen wird. Das Angebot der Willkommensbesuche ist bei den Eltern in der Landeshauptstadt Stuttgart breit bekannt. Über 80 Prozent der Eltern, die sich an der Befragung beteiligt haben, kennen dieses Angebot. Rund 85 Prozent von ihnen haben den Willkommensbesuch auch selbst in Anspruch genommen, manche auch mehrfach. Rund zwei Drittel dieser Eltern hat der Willkommensbesuch (sehr) gut gefallen. Neben dem Geschenk sind es vor allem die Informationen zu möglichen Angeboten, aber auch der persönliche Kontakt beziehungsweise das persönliche Gespräch mit einer Fachkraft, das den Eltern gefällt. Insgesamt ist so aus den Rückmeldungen der Eltern in hohem Maße Zufriedenheit mit dem Willkommensbesuch abzuleiten. Dies allein sind gute Gründe das Angebot des Willkommensbesuchs in der bisherigen Struktur fortzuführen, zumal die Bewertungen der Leitungs- und Fachkräfte sowie der Sekretariatsmitarbeiterinnen dem Grunde nach ähnlich ausfallen. Lediglich die Kompetenz der Fachkräfte wird von den Eltern zum Teil in Frage gestellt. Dabei geht es sowohl um Haltungsaspekte als auch um eine entsprechende Kundigkeit zu Fragen und Themen von Familien mit Neugeborenen.

Im Sinne eines Resümees und Ausblicks zu den Evaluationsergebnissen werden abschließend Qualitätsstandards vorgestellt, die das Angebot der Willkommensbesuche, wie es in der Landeshauptstadt Stuttgart umgesetzt wird, unter der Maßgabe profilieren, dass die aus den Evaluationsergebnissen abgeleiteten Empfehlungen aufgegriffen und für die weitere Ausgestaltung leitend werden. In der Erläuterung der Qualitätsstandards wird dabei auch auf die bundesweite Fachdiskussion und bisher vorliegende Evaluationsergebnisse anderer Stellen Bezug genommen.

## **6.1 Das Angebot der Willkommensbesuche zeichnet sich durch verbindliche Merkmale aus, die in einem Konzept verankert sind**

Das Angebot der Willkommensbesuche, wie es in der Landeshauptstadt Stuttgart bisher umgesetzt wird und auch weiterhin umgesetzt werden soll(te), zeichnet sich dadurch aus, dass

- Familien mit Neugeborenen adressiert werden,
- das Angebot grundsätzlich primärpräventiv ausgerichtet ist,
- über diesen Weg allen Familien Informationen zu möglichen Informations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Hilfeangeboten zur Verfügung gestellt werden sollen, damit diese im Bedarfsfall möglichst frühzeitig und eigenständig konkreter nachfragen können,
- über den universellen Zugang (alle Familien werden adressiert) das Angebot des Willkommensbesuchs als niedrigschwellig und nicht stigmatisierend wahrgenommen werden kann,
- die Inanspruchnahme grundsätzlich freiwillig ist,
- der Willkommensbesuch in der Häuslichkeit der Familie stattfindet und damit aufsuchend ausgerichtet ist,
- grundsätzlich kostenfrei angeboten wird.

Auf der Basis der Evaluationsergebnisse kann bestätigt werden, dass diese Kriterien für die Umsetzung des Konzeptes in der Landeshauptstadt Stuttgart leitend sind und in der Praxis auch weitgehend so vorgefunden werden.

## **6.2 Das Angebot der Willkommensbesuche adressiert alle Familien mit Neugeborenen und ist im Zeitraum von der sechsten bis zur achten Lebenswoche terminiert**

Indem der Willkommensbesuch in der Landeshauptstadt Stuttgart alle Familien mit Neugeborenen adressiert und auf den Zeitraum zwischen der sechsten und achten Lebenswoche terminiert ist, wird hier neben dem Besuch am Wochenbett im Rahmen der Angebote Guter Start für Familien und Sonnenkinder zu einem zweiten Zeitpunkt allen Familien ein niedrigschwelliges, nicht stigmatisierendes

und primärpräventiv ausgerichtetes Angebot gemacht. Wie in [Kapitel 5.2.1](#) skizziert, markiert diese Terminierung nach der Geburt eine weitere wesentliche „Übergangssituation“, da in diesem Zeitraum die reguläre Hebammennachsorge endet und Partner\*innen, die in den ersten Lebenswochen mit Hilfe von Elternzeit und/oder Urlaub eine berufliche Pause einlegen konnten, dann meist die berufliche Tätigkeit wieder aufnehmen. Damit einher gehen oftmals neue Fragen der Alltagsorganisation oder Unsicherheiten, Be- oder Überlastungen werden deutlicher sichtbar. Insofern stellt diese zweite Adressierung aller Familien durch ein Angebot der Frühen Hilfen ein zielführendes Element in der Präventionskette zur Stärkung der Selbsthilfe und Familienunterstützung dar.

Ein besonderes Potential ist darin zu sehen, dass dieser zweite universelle Zugang zu Familien organisatorisch anders eingebunden ist als der erste. Wird der Besuch am Wochenbett von zwei stadtweit zentral angesiedelten Diensten sowohl des öffentlichen als auch der freien Träger erbracht, ist der Willkommensbesuch in der Familie durch die Ansiedlung in den Beratungszentren sozialräumlich verankert. Damit wird der universelle und primärpräventiv ausgerichtete Zugang der Frühen Hilfen nicht nur durch eine zweite zeitliche Option, sondern auch durch einen etwas anderen Blickwinkel (Fachkräfte der Beratungszentren, sozialräumlich eingebunden) erweitert.

### **6.3 Die Widerspruchslösung ist für das Angebot der Willkommensbesuche ein grundsätzlich günstiger Weg, dessen Grenzen durch ein digitales Terminmanagement ausgeglichen werden können**

Wie Forschungsergebnisse des NZFH zeigen, sind aufsuchende Angebote im Bereich der Frühen Hilfen insgesamt besser bekannt und werden in höherem Maße genutzt als solche, die in Institutionen stattfinden. Darüber hinaus werden aufsuchende Angebote gerade auch von Familien, die nicht unbedingt aktiv nach Angeboten fragen und/oder die über einen eher geringeren Bildungsstatus verfügen, zu größeren Anteilen genutzt. Vor diesem Hintergrund kommt dem aufsuchenden Zugang der Willkommensbesuche in der Häuslichkeit der Familie an sich eine wesentliche Bedeutung für eine breite Inanspruchnahme zu. Dieser Effekt wird durch das Prinzip der Widerspruchslösung, nämlich das aktive Anschreiben der Familien

mit einem konkreten Terminvorschlag, der ohne weitere Konsequenzen abgesagt werden kann, noch verstärkt. Das Angebot eines konkreten Besuchstermins trägt wiederum, wie Forschungsergebnisse zeigen, wesentlich zur niedrigschwelligen Zugänglichkeit des Willkommensbesuchs bei.

Wie die Evaluation aus allen Perspektiven gezeigt hat, hat die Widerspruchslösung einen Nachteil, nämlich, dass in der Regel im Beratungszentrum keine weiteren Kontaktdaten neben der Postadresse der Familie vorliegen, so dass die Familie für kurzfristige Anpassungen des Termins kaum kontaktiert werden kann. Dem könnte ein digitales Terminmanagement entgegenwirken. Hierzu muss eine digitale Plattform angelegt werden, die die Familien über einen Link oder QR-Code, der im Begrüßungs- und Einladungsschreiben mitgeschickt wird, erreichen können, um Kontaktdaten zu hinterlegen, über die sie im Bedarfsfall kontaktiert werden möchten. Auch Terminverschiebungen und Absagen seitens der Familie könnten über diese Plattform gemanagt werden.

## **6.4 Die spezifische Verknüpfung von Information, Beratung und Vermittlung („Information Plus“) stärkt das präventive Potential des Willkommensbesuchs**

Mit der für das Stuttgarter Konzept wesentlichen Verknüpfung von Information, Beratung und Vermittlung entspricht dieses Angebot einem bundesweit häufig vorzufindenden Typus von Willkommensbesuchen. Der für alle Typen von Willkommensbesuchen kennzeichnende Anteil an Information wird hier spezifisch um ein niedrigschwelliges Beratungsangebot erweitert. Die Fachkräfte bringen Informationen mit zum Besuch und stellen diese der Familie zur Verfügung. Hierzu gehören auch Orientierung gebende Erläuterungen. Auf der Basis der Information eröffnen die Fachkräfte den Eltern einen Gelegenheitsraum für ihre Fragen und Anliegen und können hier situativ niedrigschwellige Beratung anbieten. Je nach Bedarf können sie der Familie auch noch weitere Beratungskontakte anbieten oder sie an weiterführende Angebote vermitteln.

Diese Verknüpfung von Information, Beratung und Vermittlung stellt ein wesentliches Element präventiver Unterstützungsstrukturen und so auch der Frühen Hilfen dar. Dabei liegt ihre besondere Wirksamkeit in der Verknüpfung von dem primärpräventiven universellen Zugang der Information zu Angeboten für alle mit dem bedarfsorientierten Angebot der Beratung und Vermittlung. Information, Beratung

und Vermittlung werden so gewissermaßen aus einer Hand angeboten und können nach Interesse, Bereitschaft und Bedarf der Familie individuell zur Verfügung gestellt werden. Auf diese Weise bleiben auch individuelle Beratung, Unterstützung und Hilfe, selbst wenn sie bereits sekundär-präventiv einzuordnen sind, im Zugang stigmatisierungsfrei und niedrighschwellig. Entsprechend ist es lohnenswert dieses Konzeptelement weiter zu profilieren und zu stärken.

## 6.5 Das Angebot der Willkommensbesuche wird von Fachkräften der Beratungszentren durchgeführt

Dieses Modell von Willkommensbesuch, das Information, Beratung und Vermittlung so bedarfsorientiert verbindet, muss von Fachkräften durchgeführt werden, die über entsprechende Beratungskompetenz verfügen. Die Fachkräfte der Beratungszentren eignen sich hierzu in besonderem Maße, da sie als Mitarbeitende des öffentlichen Trägers neben ihrer Beratungskompetenz auch ausreichend Neutralität gegenüber den unterschiedlichen Angeboten der Familienunterstützung mitbringen. Die Evaluationsergebnisse zum Willkommensbesuch in der Landeshauptstadt Stuttgart wie auch eine Studie in Nordrhein-Westfalen (Günter/Frese 2014) zeigen allerdings auch, dass diese Fachkräfte für diese Aufgabe entsprechend geschult sein und insbesondere die dem Angebot Willkommensbesuch immanente fachliche Haltung einnehmen und entsprechend mit der Familie kommunizieren müssen. Wie in [Kapitel 5.3](#) skizziert gibt es in der Landeshauptstadt Stuttgart hierzu insofern Nachholbedarf als es bislang keine fortlaufend angebotene Schulung und gezielte Einarbeitung für die Fachkräfte gibt, die Willkommensbesuche durchführen.

Ein besonderes Potential ergibt sich im Modell, wie es in der Landeshauptstadt Stuttgart umgesetzt wird, über die konzeptionelle Einbindung des Angebotes der Willkommensbesuche in die Beratungszentren. Dabei ist zum einen die sozialräumliche Strukturierung der Beratungszentren und die damit verbundene Gewinnung und stetige Pflege sozialräumlicher Kundigkeit und zum anderen die Möglichkeit Teamstrukturen für und mit den durchführenden Fachkräften zu schaffen wesentlich.

Die sozialräumliche Strukturierung und Bündelung insbesondere der Aufgaben des Allgemeinen Sozialen Dienstes des Jugendamtes sowie der Erziehungsberatung in den Beratungszentren ermöglicht erst die sozialräumliche Einbindung und Ausrichtung auch der Willkommensbesuche. Indem jedes Beratungszentrum einen klaren



sozialräumlichen Zuschnitt seines Einzugsbereiches hat und die Fachkräfte, die die Willkommensbesuche durchführen, daneben auch Aufgaben des Allgemeinen Sozialen Dienstes und/oder der Erziehungsberatung wahrnehmen, können die Fachkräfte zum einen ihre sozialräumliche Kundigkeit aus diesen Tätigkeitsbereichen für die Willkommensbesuche nutzen und zum anderen Erkenntnisse aus den Willkommensbesuchen in die anderen Aufgabenbereiche einbringen. Dieses besondere Potential wird eine Organisation des Willkommensbesuchs in einem zentralen Fachdienst nicht in gleicher Weise erreichen können.

Häufig wird mit der Option, dass Fachkräfte des Jugendamtes, insbesondere Fachkräfte der Allgemeinen Sozialen Dienste den Willkommensbesuch durchführen, die Einschränkung verbunden, dass die Familien Fachkräften des Jugendamtes skeptisch begegnen und sie eher kontrollierend als unterstützend erleben. Die im Zuge der Evaluation gewonnenen Erkenntnisse bestätigen diese Befürchtung nicht. Eher zeigen die Daten, dass Familien dann die Fachkräfte der Beratungszentren als kontrollierend erleben, wenn diese den Familien nicht ausreichend Empathie entgegenbringen oder auch in ihrer Art zu kommunizieren nicht der mit dem Konzept der Willkommensbesuche verbundenen Haltung entsprechen. In der Zusammenschau der Evaluationsergebnisse wurden hieraus Hinweise auf Weiterentwicklungsbedarfe hinsichtlich der Auswahl der Fachkräfte in den Beratungszentren und deren Schulung abgeleitet, nicht aber die Ansiedlung im Beratungszentrum an sich in Frage gestellt.

Als Weiterentwicklungsbedarf wurde außerdem die konzeptionelle Einbindung des Angebots des Willkommensbesuchs in die Beratungszentren herausgearbeitet. Die hierzu oben (siehe [Kapitel 5.1](#)) dargelegten Empfehlungen zielen darauf, das Potential, das die Durchführung der Willkommensbesuche durch die Fachkräfte der Beratungszentren wie skizziert beinhaltet, über entsprechende Rahmenbedingungen zu profilieren und zu stärken. Hierzu gehört in der Auswahl der Fachkräfte auch deren eigenen Interessen und Motivation an der Durchführung der Willkommensbesuche mitzuwirken zu berücksichtigen. Außerdem müssen Teamstrukturen innerhalb der einzelnen Beratungszentren geschaffen werden, die einen intensiveren kollegialen Austausch ermöglichen, die Begleitung dieser Fachkräfte durch die regionalen Netzwerker\*innen erleichtert und eine ressourcenschonende Einbeziehung von wesentlichen Informationen und Reflexionen rund um den Willkommensbesuch im Gesamtteam jedes Beratungszentrums im Kontext der Dienstbesprechungen sicherstellen.

## **6.6 Die Fachkräfte, die die Willkommensbesuche durchführen, erhalten alle eine einführende Schulung und werden kontinuierlich fachlich begleitet**

Wie mit den Empfehlungen im [Kapitel 5.3](#) dargelegt, zeigte sich die Einführung, Schulung und fachliche Begleitung der Fachkräfte, die die Willkommensbesuche durchführen, als wesentlicher Weiterentwicklungsbedarf in der Landeshauptstadt Stuttgart. Dabei geht es zum einen um eine systematische Einführung von Fachkräften, die neu im Beratungszentrum tätig sind und/oder neu die Aufgabe der Willkommensbesuche übernehmen. Zum anderen bedarf es einer systematischen Schulung aller neu im Bereich Willkommensbesuch tätigen Fachkräfte sowie die Implementierung von Kommunikationsorten für den regelmäßigen kollegialen Austausch und der Praxisreflexion und zwar sowohl auf der Ebene der Beratungszentren als auch stadtweit gemeinsam mit allen Fachkräften, die Willkommensbesuche durchführen.

Als Orientierung für die Einarbeitung und Schulung der Fachkräfte wird ein Leitfaden erstellt, der zentrale Informationen zum Konzept Willkommensbesuch sowie Standards zur Ausgestaltung beinhaltet. Dieser Leitfaden kann fortlaufend durch sogenannte FAQs (frequently asked questions) ergänzt werden. Damit können Ergebnisse des Fachaustausches gleichzeitig dokumentiert, auch über den einmaligen Austausch hinaus zur Verfügung gestellt und kontinuierlich fortgeschrieben werden. Ein Schulungskonzept muss noch für die Landeshauptstadt Stuttgart erstellt und ausgearbeitet werden. Für die Implementierung von Strukturen des regelmäßigen kollegialen Austauschs und der Begleitung durch die Netzwerker\*innen wurde unter der Empfehlung in [Kapitel 5.1](#) ein Vorschlag unterbreitet. Diesen gilt es vor Ort mit den Leitungen der Beratungszentren, den regionalen Netzwerkerinnen/Netzwerkern sowie möglichst auch mit den betreffenden Fachkräften zu konkretisieren, zu erproben und ggf. anzupassen.

## **6.7 Informationen zu Angeboten der Frühen Hilfen sowie der Familienbildung und -unterstützung werden auch digital bereitgestellt und eröffnen damit Möglichkeiten sprachliche Hürden zu überwinden**

Als zentrale Zugangshürde wurde insbesondere aus der Perspektive der Fach- und Leitungskräfte die Schwierigkeit beschrieben, Sprachbarrieren zu überwinden. Dabei wurde insbesondere auf Situationen rekurriert, in denen keine Verständigung in Deutsch möglich ist. Sprachbarrieren können aber ebenso bei entsprechender Sinnesbeeinträchtigung (Taubheit, Stummheit) eine Rolle spielen.

Möglichkeiten, solche Sprachbarrieren zu überwinden, bietet die Webseite „Frühe Hilfen in Stuttgart“. Hier können alle bereitgestellten Informationen zu Angeboten und Sonstigem individuell in jedem Browser übersetzt werden. Außerdem enthalten barrierefreie Webseiten eine Vorlesefunktion oder können in Braille-Schrift transformiert werden. Vor diesem Hintergrund kommt der Digitalisierung des Elternbegleitbuches über eine entsprechende Einbindung aller relevanten Informationen in die genannte Webseite der Frühen Hilfen ein wichtiges Qualitätsmerkmal hinsichtlich Barrierefreiheit zu.

Damit dieses Qualitätsmerkmal wirksam werden kann, ist eine entsprechende Bewerbung wesentlich. Hierzu bedarf es einer dafür benötigten digitalen Ausstattung der Fachkräfte (nicht nur) für die Willkommensbesuche, um in Informations- und Beratungsgesprächen konkret auf die Webseite verweisen und vorstellen zu können. Den Eltern den Vorschlag zu unterbreiten, einmal gemeinsam die Webseite zu besuchen und die hier bereit gestellten Informationen gemeinsam zu betrachten, stellt ein wesentliches Element dar, damit dieser Qualitätsstandard für alle Familien wirksam werden kann.

## **6.8 Familien, die keinen Besuch in ihrer Häuslichkeit wünschen, wird alternativ der Willkommensbesuch in den Räumlichkeiten des Beratungszentrums angeboten**

Eine kleine, wenn auch über die Jahre quantitativ steigende Gruppe an Familien lehnt das Angebot des Willkommensbesuchs aus unterschiedlichen Gründen ab. Dies wird im Rahmen der Freiwilligkeit des Angebotes akzeptiert. Von Anfang an wurde in der Landeshauptstadt Stuttgart Eltern, die das Angebot des Willkommensbesuchs ablehnen, angeboten, dennoch die Willkommenstasche im Beratungszentrum abzuholen, wovon auch Gebrauch gemacht wird. Im Zuge der Diskussion der Evaluationsergebnisse wurde die Empfehlung herausgearbeitet, dieses Setting der Abholung der Willkommenstasche im Beratungszentrum analog des Willkommensbesuchs in der Häuslichkeit der Familie zu gestalten (siehe [Kapitel 5.2.2](#)).

Die Profilierung des Willkommensbesuchs im Beratungszentrum als alternative Option kann eine weitere Zugangsmöglichkeit zu Information und Beratung darstellen, die das bestehende System ergänzt. Insofern stellt diese Erweiterung des Willkommensbesuchs einen wichtigen Qualitätsstandard dar. Angesichts der Forschungsergebnisse des NZFH aus dem Bereich der Prävalenz- und Versorgungsforschung zur Wirksamkeit aufsuchender Angebote sollte allerdings das Angebot des Willkommensbesuchs in der Häuslichkeit der Familie immer Priorität haben.

## **6.9 Die Umsetzung der Willkommensbesuche wird fortlaufend dokumentiert sowie systematisch ausgewertet und mit dem Ziel der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung reflektiert**

Die kontinuierliche Dokumentation und formative Evaluation des Angebotes der Willkommensbesuche stellt ein wesentliches Qualitätsmerkmal dar, das der Qualitätssicherung und -entwicklung dient. Es besteht bereits ein Statistikbogen, anhand dessen die Willkommensbesuche systematisch erfasst werden. In [Kapitel](#)

[5.4.3](#) wurden Vorschläge zur Weiterentwicklung dieses Instruments unterbreitet. Eine sozialraumbezogene Auswertung durch die regionalen Netzwerker\*innen kann darüber hinaus den Blick für Entwicklungen vor Ort schärfen und eine direkte Nutzung der Ergebnisse ermöglichen. Der Qualitätsstandard der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung kann so über eine entsprechende Beauftragung der regionalen Netzwerker\*innen noch weiter profiliert werden.

## **6.10 Die Personalressourcen zur Ausgestaltung der Willkommensbesuche entsprechend der hier dargelegten Qualitätsstandards sind angemessen**

Die Personalbemessung für die Durchführung der Willkommensbesuche zeigt sich im Zuge der Evaluation als ein zentrales Thema. Festgestellt wurde allerdings auch, dass im Konzept der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart keine Zeitkontingente je Besuch festgehalten wurden. Vor diesem Hintergrund wurden in [Kapitel 5.4.1](#) Hinweise auf mögliche Orientierungswerte zur Personalbemessung gegeben. Für die Planung und Umsetzung in den Beratungsstellen stellt ein Richtwert, wie viel Zeit je Willkommensbesuch eingeplant werden sollte, eine wichtige Unterstützung dar. Für die Arbeitsplanung in den Beratungszentren ist es darüber hinaus in der Personalbemessung bedeutsam neben einem Zeitkontingent für die Besuche und Wegezeiten auch Zeitressourcen für die Schulung, den kollegialen Austausch und die Qualitätssicherung zu berücksichtigen.

Eine Evaluation dient stets dem systematischen Lernen aus Erfahrung. Die Evaluation der Willkommensbesuche in der Landeshauptstadt Stuttgart hat gezeigt, in welchen Bereichen dieses Angebot bereits gelingend umgesetzt wird und wo Weiterentwicklungsbedarfe bestehen. Mit den in [Kapitel 5](#) dargelegten Empfehlungen sowie den in [Kapitel 6](#) skizzierten Qualitätsstandards wurden die im Zuge der Evaluation herausgearbeiteten Ansätze für die Weiterentwicklung zusammenfassend aufgezeigt. Das Angebot der Willkommensbesuche ist in der Landeshauptstadt Stuttgart schon solide implementiert und stellt ein wesentliches Element im System der Frühen Hilfen dar. Die skizzierten Ansätze für die Weiterentwicklung können dazu beitragen, dass dieses Angebot auch weiterhin für die Familien in der Landeshauptstadt Stuttgart ein hilfreiches unterstützendes Angebot bleibt, indem es sich an veränderte Bedingungen, Möglichkeiten und Bedarfe immer wieder entsprechend seiner Zielsetzung anpasst.

## 7. Literatur

- Arbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendhilfe AGJ (2013): Stärkung präventiver Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe. Diskussionspapier der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe – AGJ. Verfügbar unter: [https://www.agj.de/fileadmin/files/positionen/2012/Praevention\\_Hilfen\\_Erziehung.pdf](https://www.agj.de/fileadmin/files/positionen/2012/Praevention_Hilfen_Erziehung.pdf) (letzter Abruf: 09.11.2023)
- De Paz Martínez, Laura / Schmutz, Elisabeth (2018): Nationaler Forschungsstand und Strategien zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz. Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz 8. Herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH). Köln.
- Eickhorst, Andreas / Schreier, Andrea / Brand, Christian / Lang, Katrin / Liel, Christoph / Renner, Ilona / Neumann, Anna / Sann, Alexandra (2016): Inanspruchnahme von Angeboten der Frühen Hilfen und darüber hinaus durch psychosozial belastete Eltern. In: Bundesgesundheitsblatt, 10. S. 1273 – 1280.
- Frese, Désirée / Günter, Christina (2013): Willkommensbesuche für Neugeborene. Konzepte, Erfahrungen und Nutzen. Münster / New York / München / Berlin.
- Froncek, Benjamin / Braun, Hanna (2019): Willkommensbesuche in NRW als Instrument vorbeugender Sozialpolitik. Düsseldorf.
- Gemeinderatsdrucksache der Landeshauptstadt Stuttgart (2009): Stuttgarter Rahmenkonzeption Frühe Hilfen von Familien. GR Drs 592/2009
- Götte, Stephanie / Meysen, Thomas (2012): Gutachten des Deutschen Instituts für Jugendhilfe und Familienrecht (DIJuF) eV; in: Pillhofer, Melanie / Fegert, Jörg M. / Ziegenhain, Ute (2012): Aktionsprogramm Familienbesucher. Ein Programm zur Unterstützung von jungen Eltern. Herausgegeben von Baden-Württemberg Stiftung gGmbH. Stuttgart. S. 28 – 87.
- Günter, Christina / Frese, Désirée (2014): Willkommensbesuche für Neugeborene zwischen Anspruch und Realität. Große Erwartungen – großer Nutzen?!; in: sozialmagazin 7-8/2014, S. 44 – 51.
- Lang, Katrin / Brand, Christian / Renner, Ilona / Neumann, Anna / Schreier, Andrea / Eickhorst, Andreas / Sann, Alexandra (2015): Wie werden Angebote der Frühen Hilfen genutzt? Erste Daten aus den Pilotstudien der Prävalenz- und Versorgungsstudie; in: Datenreport Frühe Hilfen. Ausgabe 2015
- Pillhofer, Melanie / Fegert, Jörg M. / Ziegenhain, Ute (2012): Aktionsprogramm Familienbesucher. Ein Programm zur Unterstützung von jungen Eltern. Herausgegeben von Baden-Württemberg Stiftung gGmbH. Stuttgart.
- Sann, Alexandra / Küster, Ernst-Uwe / Pabst, Christopher / Peterle, Christopher (2022): Entwicklung der Frühen Hilfen in Deutschland. Ergebnisse der NZFH-

Kommunalbefragungen im Rahmen der Dokumentation und Evaluation der Bundesinitiative Frühe Hilfen (2013–2017). Forschungsbericht. Materialien zu Frühen Hilfen 14. Herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH). Köln; <https://doi.org/10.17623/NZFH:MFH-EFHD-KB> (letzter Abruf: 13.10.2023)

Schmitz, Alina / Köller, Regine / Engels, Dietrich (2023): Bundesweite Recherche zu Praxismodellen der Willkommensbesuche. Bericht. Materialien zu Frühen Hilfen 16. Herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen (NZFH). Köln; <https://doi.org/10.17623/NZFH:MFH-BRzPdW> (letzter Abruf: 13.10.2023)

## 8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesamtkonzept der Frühen Hilfen der Landeshauptstadt Stuttgart .	4
Abbildung 2: Evaluationsbausteine im zeitlichen Verlauf.....	21
Abbildung 3: Sekundäranalyse: Gegenüberstellung der Erreichungsquoten Willkommensbesuch, Geschenkabholung und Gesamt über die Jahre 2010 (Okt.- Dez.) bis 2019 (Angaben in %) .....	30
Abbildung 4: Elternbefragung: „Bitte geben Sie an, wann Sie das Angebot der Willkommensbesuche in Stuttgart bereits selbst in Anspruch genommen haben.“ (Angaben sind Häufigkeit in absoluten Zahlen) .....	33
Abbildung 5: Ergebnis der Elternbefragung zur Form der Inanspruchnahme der Willkommensbesuche zwischen 2010 und 2022 (Angaben sind Häufigkeit in absoluten Zahlen).....	34
Abbildung 6: Elternbefragung: „Wie hat Ihnen der Willkommensbesuch mit den Willkommensgeschenken (Kapuzenhandtuch und Elternbegleitbuch) bei Ihnen zu Hause gefallen?“ (Angaben in %, n = 225).....	35
Abbildung 7: Elternbefragung: Ziele des Willkommensbesuchs (Angaben in %) .	36
Abbildung 8: Elternbefragung: „Mir/uns haben folgende Punkte an den Willkommensbesuchen gefallen“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich) .....	37
Abbildung 9: Elternbefragung: „Beim Willkommensbesuch haben mir/uns folgende Punkte nicht gefallen.“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich) .....	39
Abbildung 10: Elternbefragung: „Was finden Sie hilfreich am Elternbegleitbuch?“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich).....	45
Abbildung 11: Elternbefragung: „Was gefällt Ihnen nicht oder was fehlt Ihnen am Elternbegleitbuch?“ (Angaben in %, n = 221, Mehrfachnennung möglich).....	46
Abbildung 12: Elternbefragung: „Wie häufig nutzen Sie das Elternbegleitbuch, um sich zu informieren und sich Ideen zu holen?“ (Angaben in %, n = 132) .....	47
Abbildung 13: Elternbefragung: „Hat das Elternbegleitbuch geholfen, Bildungsangebote und andere Leistungen für Kinder und Familien zu nutzen?“ (Angaben in %, n = 130) .....	48



Abbildung 14: Elternbefragung: „Wie soll das Elternbegleitbuch in Zukunft aussehen? Was wäre aus Ihrer Sicht die beste Form?“ (Angaben in %, n = 133) ..	49
Abbildung 15: Organisatorischer Ablauf der Willkommensbesuche .....	62
Abbildung 16: Fachkräftegruppen in Bezug auf die Durchführung der Willkommensbesuche .....	64
Abbildung 17: Fachkräftebefragung: „Seit wann führen Sie Willkommensbesuche durch beziehungsweise wie lange haben Sie diese durchgeführt?“ (Angaben in absoluten Zahlen, n = 85) .....	65
Abbildung 18: Fachkräftebefragung: „Wie bedeutsam innerhalb des Aufgabenspektrums der Beratungszentren sind für Sie die Willkommensbesuche?“ (Angaben in %, n = 88) .....	66
Abbildung 19: Fachkräftebefragung: „Wie häufig wird/wurde aus einem (primärpräventiven) Willkommensbesuch ein sekundär- oder tertiärpräventiver Willkommensbesuch?“ (Angaben in %, n = 88) .....	67
Abbildung 20: Fachkräftebefragung: „Was motiviert(e) Sie die Willkommensbesuche durchzuführen?“ (Angaben in absoluten Zahlen, n = 85, Mehrfachnennungen möglich) .....	68
Abbildung 21: Fachkräftebefragung: „Welche Herausforderungen und Grenzen nehmen/nahmen Sie bzgl. der Willkommensbesuche wahr?“ (Angaben in absoluten Zahlen (zutreffendes), n = 85, Mehrfachnennungen möglich) .....	70
Abbildung 22: Fachkräftebefragung: „Welche Effekte der Durchführung von Willkommensbesuchen zeigen sich in der Arbeit der Beratungszentren (auch perspektivisch)?“ (Angaben in %, n = 85, Mehrfachnennung möglich) .....	73
Abbildung 23: Fachkräftebefragung: „Möchten Sie in Zukunft Willkommensbesuche (weiterhin) durchführen?“ (Angaben in %, n = 88) .....	74

## 9. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Einordnung des Stuttgarter Konzepts der Willkommensbesuche anhand der ISG-Studie.....	16
Tabelle 2: Übersicht zu den im Rahmen der Sachberichte der Jugendhilfeplanung zum Angebot der Willkommensbesuche dargestellte Häufigkeit definierter Themenfelder.....	30
Tabelle 3: Übersicht zu den Ergebnissen der ElternForen Stuttgart bezogen auf das Angebot der Willkommensbesuche und des Elternbegleitbuches .....	31
Tabelle 4: Fachkräftebefragung: „Was motiviert(e) Sie die Willkommensbesuche durchzuführen?“ Angaben Sonstiges.....	69
Tabelle 5: Fachkräftebefragung: Angaben zur besseren organisatorischen Rahmung durch die Abteilungsleitung FJ im Jugendamt.....	72
Tabelle 6: Fachkräftebefragung: „Möchten Sie in Zukunft Willkommensbesuche (weiterhin) durchführen?“ (Angaben in %, n = 88) Angaben unter Sonstiges.....	74

ism gGmbH

Flachsmarktstr. 9

55116 Mainz

[www.ism-mz.de](http://www.ism-mz.de)

[ism@ism-mz.de](mailto:ism@ism-mz.de)

06131/24041-10